



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y calidad de servicio en una
Municipalidad de la Provincia de Morropón, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Calle Nuñez, Kelly Marieliza (orcid.org/0000-0002-4783-9730)

ASESORES:

Mg. Albán Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y por brindarme salud durante
todo mi largo recorrido.

A mis pacientes padres y hermanas, que han hecho
posible todo lo que he conseguido.

A mis 4 abuelos que sé que me guían estén donde
estén.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermanas por siempre brindarme su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos.

A mis asesores, por la dedicación y paciencia en cada una de sus correcciones, sin su orientación no hubiese podido lograr llegar a la meta anhelada

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE MORROPÓN, 2022", cuyo autor es CALLE NUÑEZ KELLY MARIELIZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 16 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 16-01- 2024 12:40:11

Código documento Trilce: TRI - 0733483

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA AUTORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CALLE NUÑEZ KELLY MARIELIZA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE MORROPÓN, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
KELLY MARIELIZA CALLE NUÑEZ DNI: 75529836 ORCID: 0000-0002-4783-9730	Firmado electrónicamente por: KMCALLEN el 16-012024 10:34:16

Código documento Trilce: TRI - 0733482

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.3.1. Población	16
3.3.2. Muestra	16
3.3.3. Muestreo	17
3.3.4. Unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Muestra de estudio.....	16
Tabla 2	Validez a juicio de expertos	18
Tabla 3	Estadística de confiabilidad Alpha de Cronbach	18
Tabla 4	Tabla de simplificación administrativa y calidad de servicio.....	20
Tabla 5	Tabla de simplificación administrativa y necesidad, expectativas	22
Tabla 6	Tabla de simplificación administrativa y valor del servicio.....	23
Tabla 7	Tabla de simplificación administrativa y fortalecimiento de servicio.....	24
Tabla 8	Tabla de simplificación administrativa y mejoramiento de servicio	25
Tabla 9	Prueba de normalidad.....	26
Tabla 10	Correlación de hipótesis general	27
Tabla 11	Correlación de hipótesis específica 1.....	29
Tabla 12	Correlación de hipótesis específica 2.....	30
Tabla 13	Correlación de hipótesis específica 3.....	31
Tabla 14	Correlación de hipótesis específica 4.....	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón, 2022. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, de corte transversal, de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional. La muestra fueron 132 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas. Se aplicó como instrumento el cuestionario para cada variable de estudio. Los resultados demuestran los niveles en los que se encontró a la simplificación administrativa, es así que el 20% ubicaron en un nivel alto a la simplificación administrativa, el 39% en un nivel regular y el 42% en un nivel bajo. Y para los niveles en los que se encontró a la calidad de servicio, es así que el 18% ubicaron en un nivel alto a la calidad de servicio, el 51% en un nivel regular y el 31% en un nivel bajo. Se concluyó que la relación entre las variables se determina mediante la prueba estadística de Spearman Rho para dar un valor de 0.897 en cuanto a la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, se considera muy precisa y de calidad.

Palabras clave: simplificación administrativa, calidad de servicio, implementación.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if administrative simplification has an impact on the quality of the service provided by a Municipality of the Provincial of Morropón, 2022. The methodology applied was of a non-experimental design, cross-sectional, with a quantitative approach, with a correlational scope. The sample was 132 administrative workers from the Provincial Municipality of Morropón – Chulucanas. The questionnaire was applied as an instrument for each study variable. The results demonstrate the levels at which administrative simplification was found, thus 20% placed administrative simplification at a high level, 39% at a regular level and 42% at a low level. And for the levels at which the quality of service was found, 18% placed the quality of service at a high level, 51% at a regular level and 31% at a low level. It was concluded that the relationship between the variables is determined using the Spearman Rho statistical test to give a value of 0.897 regarding the relationship between management education and the quality of knowledge, and it is considered very precise and quality.

Keywords: administrative simplification, quality of service, implementation.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad ha evolucionado, es por ello los ciudadanos se han vuelto exigentes; debido al progreso que las instituciones han tenido respecto a acceder a la información de nivel público; como resultado de la evolución vertiginosa de las herramientas tecnológicas Gobba (2022); es así que, se ha expandido en todos los aspectos que cubren las distintas realidades a nivel global, con el que se viven nuevas expectativas en tiempo actual con todos los ciudadanos alrededor de todo el mundo Ranchordás (2020). La exigencia se concentra en el propósito de generar satisfacción en los ciudadanos, al intentar adquirir algún bien o servicio Kokhanovskaya et al. (2019).

A nivel internacional, en España, las instituciones desarrollan de manera significativa aplicar simplificación administrativa en sus procesos, con el propósito de mostrar transparencia en la ejecución de sus servicios; y de esa forma lograr contar con un respaldo en la calidad de sus servicios brindados; para con ello alcanzar una manera de gobierno que demuestre el éxito de las entidades Villanueva, et al. (2022); es por ello, ha mejorado a grandes estándares la simplificación administrativa, con la aplicación de sus estrategias, con las que se logre disminuir brechas y se logre la ejecución de los proyectos que buscan alcanzar el bienestar social. Park et al. (2020). Es así que, es evidente que seguir una secuencia para la aplicación de estrategias, contribuye reducir la carga laboral administrativa Criado y Gil (2019).

En América Latina, las diferentes entidades públicas de los países, ha considerado como el mejor método de trabajo la aplicación de la simplificación administrativa, con la que se ha logrado disminuir los tiempos en la ejecución de sus servicios; lo que ha significado para las instituciones un eje importante con el que se mide la calidad del servicio (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2020). Con el fin, de brindar servicios de mejor índole a los ciudadanos, el sector público ha pasado de la administración pública burocrática a nuevas formas de administración pública Eriksson et al. (2020).

La brecha entre la burocracia y el gobierno moderno en los países en vías de desarrollo es estrecha; la característica más importante de este último es el

mercado, es decir, el uso de las cualidades personales para lograr eficiencia, eficacia, mantenimiento y calidad Stroińska (2020). Por ello, se necesita una simplificación administrativa más ligera y flexible, que tenga en cuenta a los ciudadanos y a la que se debe incentivar a simplificar los trámites para alcanzar la calidad en los servicios de las diversas entidades relacionados con la población Mostafa & Leon (2016).

En Perú, la simplificación administrativa, es un verdadero proyecto de desarrollo, porque las instituciones no pueden hacerlo todo, porque el procedimiento para obtener un permiso de trabajo es muy difícil de seguir y por otras razones lo que da desempleo a las empresas Cucat (2020). Se ha visto la ausencia de procedimientos para simplificar requisitos, trámites y reducir carga Cubas (2020). Es así que, en los escasos esfuerzos realizados por las entidades, se ha buscado como eje principal alcanzar un rango que enmarque un alto nivel de calidad de sus servicios.

En zonas alejadas de la capital, en la provincia de Morropón, las acciones de los procesos de simplificación administrativa son más lentas por falta de recursos Santiago (2019), personal capacitado para identificar e implementar acciones Silva & Delgado (2020) u otros. Diferentes recursos como acceso a internet, equipamientos o herramientas adecuadas son necesarios, para un mejor análisis de la ciudadanía que ayuda a los municipios a mejorar la calidad de sus diferentes servicios Villanueva et al. (2022).

La presente investigación pretende dar respuesta al siguiente problema principal: ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón, 2022? Así también busca dar repuesta a los siguientes problemas específicos: ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón?; ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón?; ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón?; ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón?

La presente investigación se fundamenta en los criterios mencionados por Hernández et al. (2019), El cual servirá de guía teórica y práctica para el personal involucrado de manera interna en la Municipalidad de la Provincial de Morropón, porque les permitirá implementar y ejecutar procedimientos administrativos que conlleven a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, esto a partir de los problemas y demandas sociales respecto de los servicios públicos identificados en el proceso de investigación.

Con la finalidad de responder a las interrogantes planteadas en el problema, se formuló como objetivo principal de investigación: determinar si la simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón, 2022. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: Establecer si la simplificación administrativa repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón; Establecer si la simplificación administrativa repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón; Establecer si la simplificación administrativa repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón y Establecer si la simplificación administrativa repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón.

Ante lo mencionado se busca demostrar la siguiente hipótesis principal: La simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón. En cuanto a las hipótesis específicas quedaron redactadas de la siguiente forma: La simplificación administrativa repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón; La simplificación administrativa repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón; La simplificación administrativa repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón; La simplificación administrativa repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón.

II. MARCO TEÓRICO

Como respaldo del marco teórico, se presentan los estudios, de manera internacional tenemos a Bardales (2020), analizó la aplicación de la simplificación administrativa en las universidades públicas de México, de las cuales se determinó que el 70% aplican simplificación administrativa en sus procedimientos que abarcan el tiempo, gestión, gastos y costos; mientras que el 30% se basan en la aplicación de la modernización virtual, es así que se demostró que la simplificación es de vital importancia para las universidades públicas, con la que se busca un éxito continuo en los trámites. Mientras que para Pabón y Palacio (2020), quienes tuvieron como escenario un Centro de Hospital de Magdalena, se determinó el servicio brindado con una eficiencia en la atención a sido con 83.10% los laboratorios clínicos, es así que dentro de un centro, es importante considerar que la simplificación administrativa debe desarrollarse en todas sus áreas para que todas tengan el mismo ritmo de atención de calidad de servicio. Y en Chile Cabana et al (2020), analizó la injerencia del control de la aplicación de la simplificación administrativa en los servicios dependientes del Ministerio de Economía y Turismo, del cual concluyó que para la creación del valor público se debe mejorar los diseños administrativos de las instituciones públicas.

Por otro lado, Beltrán (2021) identificó el objetivo de evaluar las prácticas jurídicas europeas según procedimientos para modificarlas y crear nuevas y mejores herramientas de poder, de modo que otras instituciones deben participar en estas decisiones sobre los procedimientos, pero por otra parte deben ser adecuados y limitar los procedimientos. Así mismo Fontalvo et al. (2020) analizó un método para evaluar el nivel del servicio brindado en una oficina que atiende a la comunidad de una entidad distribuidora de agua. Gracias a ello se ha conseguido un buen servicio al usuario. Por otro lado, los atributos de calidad del servicio son superiores a lo esperado, lo que puede determinar si una empresa de servicios brinda un servicio excelente. Sin embargo Ganga et al (2019), se concentraron en medir el nivel de servicio que brinda el Tribunal de Cuentas de la Ciudad de Puerto Montt, encontraron una valoración negativa de estos niveles. La calidad del servicio es importante, dado que el servicio no supera las expectativas del usuario, esto

presenta un gran valor para el negocio, ya que se pueden revisar buenos planes de servicio, se pueden replantear las estrategias de trabajo en la calidad del servicio.

Así también Huamantumba y Bardales (2020), analizaron el uso de la simplificación administrativa que tiene el fin enriquecer la calidad del servicio en universidades estatales en México. En los resultados se encontró que el 70% de las universidades tienen una gestión que aplica simplificación administrativa, desde sus dimensiones tiempo, gastos, costos, gestión. Y el 30% indicó que se concentra en la aplicación de la modernización virtual de los sistemas de la universidad. Se llegó a la conclusión que la simplificación administrativa se vincula directamente con la calidad del servicio, ya que es importante para la aplicación en los procedimientos de las entidades.

A nivel nacional, Ramos (2020) identificó el vínculo entre la capacitación gerencial y la calidad de la información en los municipios y encontró que la relación entre 0.499 fue positiva y significativa lo que significa calidad del servicio en la comunidad. Sin embargo, Frías (2020) encontró que las medidas de calidad del servicio en las unidades de la PNP estaban estrechamente relacionadas con la capacitación gerencial, con un valor del servicio de 0,651. Asimismo, Castillo (2022) muestra que las organizaciones públicas utilizan la capacitación gerencial como estrategia para mejorar los procesos de gestión pública, mejorando los servicios a los usuarios de una manera amena, eficiente y cómoda.

Estudios realizados en las provincias de Lima se encontró a autores como Méndez (2022), analizó la problemática en los servicios jurídicos de una entidad del poder judicial del Callao, de donde se puede concluir que la simplificación administrativa permite explicar con un resultado significativo de 0.949 en la calidad de la atención a la ciudadanía. Por otra razón, Flores y Ampuero (2021) también encuentra una relación directa entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios de las instituciones públicas de la ciudad de Lima Metropolitana, con un valor de significancia de 0.684. Por lo tanto, Ramos (2022) concluyó que en una UGEL la simplificación administrativa también se asocia con el índice de atención que tiene como resultado un 0,899 de Rho de Spearman.

A nivel local, se cita a los autores Herrera y Quispe (2022), los cuales analizaron la simplificación administrativa y su vínculo con la calidad de servicio en la

Municipalidad de Chiclayo del periodo 2021, como resultados se obtuvo que los usuarios perciben una simplificación administrativa de nivel medio con el 70.2%; mientras que la calidad de servicio era baja con un 19.5%. Se concluyó que existe vínculo directo entre las variables; mediante un análisis de una prueba no paramétrica, Rho de Spearman de 0.855. Asimismo Sifuentes (2016), realizó un estudio en el que pretendió establecer la relación entre simplificación y calidad de servicio al ciudadano de Trujillo. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de corte transversal, de tipo aplicada. Se aplicaron cuestionarios de ambas variables a 194 pacientes de Hospital Regional Trujillo. En los resultados se encontró que los pacientes perciben la calidad del servicio en un nivel medio y la simplificación de nivel medio. Se concluyó que existe un resultado significativo de 0.016 entre las variables; con un Rho de Spearman de 0.75.

En otra instancia se presentan las bases teóricas tenemos a la simplificación administrativa según la teoría de Fayol (1916), afirmó que en su método de gestión tradicional se debe considerar toda la organización y su trabajo para asegurar el beneficio de cada unidad, vinculado al cuerpo y a las personas. La idea de directivos y empleados de instituciones públicas es generar comodidad y relajación a sus usuarios, aunque cada proceso puede tardar días o semanas, aunque el proceso es similar al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) debe completarse dentro de las 48 horas.

Mientras como dice Lewin (1939), la ideología estatal existe cuando "los valores son buenos, cuando las cosas, las personas y las situaciones pueden satisfacer las necesidades actuales, y malos cuando pueden o prometen crear problemas o problemas" (p. 40). Por lo tanto, es muy importante que todos los empleados realicen las tareas requeridas en sus puestos de trabajo, porque así podemos evaluar su desempeño en el servicio a la empresa, y continúan haciendo cosas que no tienen que ver con su situación actual, los capacitamos, trabajamos con ellos, los inspiramos y tenemos éxito cuando escuchan a los usuarios.

La mayoría de estos estudios se basan en teorías que, por un lado, buscan explicar el proceso de gestión; además, hay quienes explican en general la necesidad de monitorear a los usuarios de los servicios. Es así que la simplificación administrativa, es una actividad relacionada con los procesos de gestión, es un

aspecto importante del derecho de gestión a través de la ejecución de proyectos de empresas públicas y su importancia depende de diferentes herramientas Potěšil et al. (2021).

La simplificación administrativa, se define como un esfuerzo por superar los diversos problemas y costos que enfrenta las entidades con el fin de garantizar los mejores resultados para el gobierno Sahni et al. (2021). Asimismo, es definida por la eficiente del tiempo que los empleados públicos gestionan los procesos administrativos para reducir los problemas burocráticos y demoras comerciales que afectan a los ciudadanos Buntin (2020). Los trabajos administrativos están relacionados con el proceso de mantener buenos servicios públicos, y por tanto es necesario proteger los intereses de los ciudadanos Luciano et al.(2022).

Sin embargo, Maravi (2011), hablando de formación gerencial, sostiene que la adquisición del poder es parte de la reforma de la administración pública, como el desarrollo sostenible, que resulta en la reestructuración de objetivos y la integración de las instituciones públicas; asimismo Bubatu (2018), también refiere a que los procesos que buscan la simplificación, la mejora, reducción de costos, con el objetivo de obtener mejoras solo para los ciudadanos, cualquiera que solicite servicios a la organización para implementar procesos o procedimientos, que sean necesario realizar una serie de actividades dependiendo de los requisitos a cumplir, condiciones, costos, etc., en la práctica esto aumentará significativamente Kokhanovskaya et al. (2019).

La simplificación administrativa, incluye diversas actividades realizadas para mejorar los servicios que son brindados, así como los productos esperados por los usuarios, con lo que se reduce el número de pasos, aumentando el tiempo de implementación de procedimientos, aplicando tecnología para realizar una mejor prestación de servicios. Con lo cual se trabaje por lo que la ciudadanía requiera Secretaría de Gestión General (2021). Asimismo es definido como la eliminación de diversas trabas burocráticas que incrementan los costos y requieren administración, pero también reducen la eficiencia de los prestadores de servicios Corvalán (2018); si quieres mejorar tu educación, estarás más satisfecho con tu relación con las instituciones públicas Calatuzzolo (2021).

En cuanto a la capacitación gerencial, las recomendaciones del cuadro 007-2011-PCM para aprobar y determinar en que rango se deben implementar los sistemas de mejora. y servicios proporcionados por diversas agencias gubernamentales. También muestra que los lineamientos de formación de liderazgo se aplican en los niveles nacional, de toma de decisiones y final de gobierno.

Además, la Secretaría de la Administración Pública de la PCM (2021) hace referencia a la calidad del servicio, que define la capacidad cubrir las necesidades y/o expectativas de los usuarios que se benefician de los bienes y servicios públicos brindados por las instituciones. La calidad del servicio incluye identificar necesidad y expectativa que la comunidad requiera, evaluar la valoración del servicio, mejorar los servicios, medir y monitorear. Debe quedar claro que la prestación de servicios se refiere a la experiencia de los residentes al recibir servicios, incluidas las interacciones con los servicios, la satisfacción o felicidad de los residentes. con una amplia gama de puntos de contacto. Finalmente, la medir y analizar la calidad del servicio corresponde a indicadores como el análisis de riesgos y la cultura de calidad.

Implementar la simplificación administrativa, esta compuesta de seis partes en la capacitación gerencial, a saber: a) la fase de preparación, cuando se selecciona el personal apropiado para permitir procesos nuevos, que incluya planificar y asignar recursos apropiados; b) la fase de validación, en la que se define claramente el problema real y el flujo de servicio actual, de modo que se conozcan todos los aspectos del proceso presente y sus posibles mejoras; c) un programa de modernización que incluya cambios apropiados en documentos, procedimientos, sistemas, equipos y formación de los proveedores de servicios; (d) incrementar la fase de implementación relacionada con el conocimiento y capacitación de los empleados en el nuevo proceso, antes de que se expidan las licencias y se notifique a los ciudadanos; e) seguimiento y evaluación, que requiere confirmar y validar el funcionamiento del proceso, lo cual es clave para lograr auditorías internas y externas, garantizando el logro de los objetivos definidos; y f) mejora y continuidad, en esta área es necesario avanzar continuamente, por lo que es necesario

confirmar la idea y el currículum, con el objetivo de eliminar deficiencias y trabajar para medir los avances Presidente de Gabinete de Ministros (2011).

Asimismo, analizando lo estipulado por la Secretaria de Gestión Pública (2018) aprobada mediante DS N°007-2011-PCM; la etapa preparatoria, en donde se establece y conforma el equipo de trabajo que interviene en todo el proceso, los cuales serán capacitados para identificar y priorizar los procedimientos que se van a simplificar, seguida la etapa de diagnóstico, comprende los procedimientos en el que se mapean como serán usadas las herramientas y diagramas, acompañado del análisis legal, los costos y mapeos de los equipos, se miden las capacidades del personal. Al cual le prosigue la etapa de rediseño, en la que se analizan cada uno de los procedimientos, que serán rediseñados, mediante la elaboración del norma que lo rige, el acondicionamiento de la infraestructura y equipo de trabajo, así también se rediseñan los costos y las actividades que fortalecen las habilidades de su personal. Y finalmente la etapa de implementación, en la que se realiza las capacitaciones y sensibilización de las áreas que comprenden la realización de manera formal la propuesta del rediseño, la adecuación del ambiente y la difusión en general de toda la reforma de las actividades de cada procedimiento. Y así también, Requejo (2020) sobre la dimensión preparatoria, la denomina aspectos preliminares, en la cual se concentran la organización de los recursos humanos con la capacidad de poder crear un grupo en el que se los procedimientos necesarios con los que haga uso de las herramientas necesarias que sean ejecutadas de manera responsable.

Por otro lado, Perales (2021) refiere sobre la dimensión diagnóstico o evaluación, corresponde a la medición de la eficiencia de los procedimientos de los gobiernos; con lo que se demuestre que la simplificación administrativa es una herramienta que mejore regulatoriamente. Y Luna (2020) para la dimensión de reestructuración o rediseño, en la cual se realizan todas las mejoras, en referencia a los resultados obtenidos en la etapa anterior, donde además se tome en cuenta misión, seguridad y objetos de la institución, para ello se seleccionan a los debidos responsables en todo el proceso de rediseño que gestionen y creen instrumentos, con lo que se realice la propagación en toda la institución sobre la propuesta que será ejecutada.

Con respecto a la dimensión de implementación, Requejo (2020) que se lleva a cabo una propuesta que mejora todo el proceso administrativo de las instituciones, lo que conduce a que se cree un ambiente con conciencia en el personal que fortalezca la gestión de los gobiernos. Y por último con relación a la variable sostenibilidad, corresponde a cada una de las buenas prácticas, a las actividades y los instrumentos que avalen la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad, además que sean razonables durante todo el proceso de la simplificación, con lo cual los gobiernos puedan transmitir confianza y credibilidad en su gestión Requejo (2020).

Cuando se trata de calidad de servicio, hay muchas maneras en que una empresa puede brindar un buen servicio al cliente; la experiencia del cliente se aprovecha de forma eficaz. Este método fue descrito por otros autores Delgado et al. (2018) sostuvieron que la calidad del servicio toma en consideración a los caracteres necesarios al satisfacer las expéctativas del cliente contenta tus derechos con él servicios prestados; Este es el objetivo principal de cualquier negocio. Con base en lo creado por Deming en 1989, Álvarez (2018) demuestra que la calidad puede brindar estabilidad y confiabilidad a bajo costo y de manera que sea adaptable a lo que requieren los usuarios.

Según Molero (2017), para los usuarios la calidad del servicio depende de la idea que el centro proporciona a los usuarios, obtenida a través de cursos, formación, talleres, etc. Lo mismo se aplica a la prestación de servicios intenta solucionar este problema tu problema; de esta manera los ciudadanos estarán felices y sus problemas se solucionarán. Este estudio confirma la definición de Deming (1989), que muestra que la calidad de una organización es algo que es visible, que pretende estar cerca de los usuarios y que se puede medir en base a los usuarios en el que incluya el precio Rong (2021). En el caso de las instituciones públicas, podemos medir su eficacia cuando se trata de cumplir con las necesidades de la comunidad. Esto ha sido explicado por muchos autores, como el caso de Markovié y Raspor (2013) en el estudio de Parasuraman (1993), donde encontraron que esto es similar a las opiniones y conocimientos de los usuarios al respeto de la calidad del servicio. Sin embargo, una vez que nació la idea, este servicio resultó ser algo bueno.

Asimismo, Aliaga et al. (2021) hizo mención que la calidad del servicio, necesita de diferentes factores y métodos con los que se pueda generar calidad; en este caso el usuario representa a las instituciones públicas, quien es el usuario) del nivel público se convierten en beneficiario de los servicios generales sobre los consumidores. Mientras que Douglas (2020) comprende que la expectativa de las personas que tienen mejorar su equilibrio financiero de la empresa y de reputación de mercado. Para Lener (2020) la calidad de servicio se fundamenta ante la necesidad de optimizar las mejoras de los métodos y procedimientos que están basados en las estrategias y planes con los cuales se refuerce la naturaleza de la cultura organizacional de las organizaciones.

Asimismo, Piedra (2019) sostuvo que al hablar de calidad del servicio, se refiere a la valoración del servicio desde la óptica del usuario, en función de sus expectativas y que puede obtener de un proveedor de servicios específico. Parasururaman et al. (1988) midieron este comportamiento basándose en las valoraciones de los usuarios, evitando así el problema del sesgo de los usuarios. Identificar el modelo SERVQUAL es el modelo más utilizado.

Según la Oficina de la Administración Pública de la Presidencia del Gobierno del Perú (2019), la cantidad de recursos con que cuenta el país debe de cubrir las demandas y expectativas de la población. Así mismo define los estándares técnicos de servicio un sistema de gestión de la calidad del servicio organizado en elementos que influyen en el valor comunitario. La configuración es como se muestra a continuación:

Identificar las necesidades y expectativas de las personas, en el que se describa las políticas y procedimientos apropiados para responder a las solicitudes y expectativas del público, utilizando al menos información de los registros de quejas de la empresa. La información obtenida debe ser consistente y basada en evidencia para su adecuado procesamiento y sistematización. Finalmente se deben ordenar los resultados, de manera que se pueda conocer el lado humano y las diferencias entre los productos y servicios que necesita SUNAT (2019). Asimismo, de acuerdo con Rong (2021), involucra la evaluación de un grupo de los elementos que se involucren con la calidad del servicio, que pueda ser medidos por los usuarios, un

agente externo, que permita que se conozca de manera fehaciente las debilidades en el servicio de las organizaciones; es decir es el escalón para identificarlas.

Identificar el valor del servicio, corresponde a evaluar las necesidades de la comunidad a través de ideas, características y servicios que ya se han ofrecido en conjunto, o diseñar nuevos productos y servicios para satisfacer estas necesidades y expectativas dentro de la organización, para identificar oportunidades que beneficien a la sociedad e identificar SUNAT (2019). Mientras que Gemechu (2019) se refiere sobre el valor de la calidad del servicio, a la percepción y la extensión real de como las entidades ofrecen sus servicios a la comunidad, pilar fundamental con el cual se evalúa las condiciones del servicio, es por ello que resulta imprescindible los criterios de marketing, que las entidades consideran para mejorar o satisfacer a la población; es en dicho momento que es verificada el cumplimiento de las expectativas de la calidad del servicio.

Fortalecer el servicio, con base en el análisis del servicio, la empresa debe ser consciente de los productos y servicios que deben crearse, mejorarse o modificarse para garantizar que dichos productos y servicios que se proporcionen SUNAT (2019) Por otro lado, Zauari y Abdelhdi (2021) indicaron que corresponde a la verificación interna de parte de las organizaciones en la que se verifique que todos lo que están vinculados con la prestación del servicio; en donde se toma en cuenta la calidad que los colaboradores perciben sobre los usuarios, con la que se asegure que estos regresaran para solicitar nuevos servicios

Medir y analizar la calidad del servicio, se define las métricas relacionadas con la disponibilidad del producto y el desempeño del servicio, la satisfacción del usuario, la eficiencia y eficacia de los productos y servicios. Establecer rutinas, métodos y procedimientos e identificar oportunidades de mejora para lograr resultados que reflejen las necesidades y expectativas de la comunidad SUNAT (2019), Es así que Ospina (2021) sostiene que medir y analizar el servicio, asegura la lealtad de las actividades planificadas y la sistematización con la que se promueve la confianza y la calidad de los bienes y los servicios.

Como complemento para la investigación Maphumulo et al. (2019) han establecido que la prestación de un servicio, la calidad del mismo ofrecida a la población, corresponde a una política implementada por el mismo Estado, es por

ello que es de crucial importancia en las instituciones públicas que sus fuerzas estén orientadas a mejorar sus niveles de legitimidad del gobierno. Asimismo, la Política Nacional de Modernización de la Gestión pública, es considerada como el instrumento clave para la gestión de las entidades del Estado, en la que se involucra la forma adecuada de los procesos que estén orientados a la modernizar el estado peruano. Cabe indicar que el propósito es poder regir sus lineamientos, principios y principalmente su visión con el que se pueda desarrollar de manera eficiente las entidades del sector público a favor de toda la población.

Al considerarse, lo mencionado anteriormente, se puede afirmar que como fin se tiene la orientación, articulación e impulso por lograr modernizar cada uno de los procedimientos que se involucran en la prestación de un servicio de cualquier institución pública, cuyo fin es lograr un resultado positivo en el desenvolvimiento de las entidades del gobierno y de igual manera formar una gestión pública que favorezca a la población Gobierno Nacional del Perú (2020)

Y por último, se toma en consideración el Decreto Legislativo 1310; en el que se hace mención al respecto de las medidas de la simplificación administrativa, con lo que se afirma que mediante dicho decreto, se puede dar seguridad y respaldo a la aplicación y realización de un apropiado análisis frente a la incorporación de un proceso de simplificación administrativa, en el que se tome en cuenta las disposiciones normativas y de alcance general; que vayan acorde a los reglamentos (EL Peruano, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básica, según con lo mencionado por la Concytec (2018), dichas investigaciones se orientan a una integración de conocimientos mediante la aplicación de aspectos que comprenden los principales acontecimientos de los hechos que se observan o de la relación existente sobre las entidades o entes a analizarse. La investigación se orientó a establecer la relación entre las variables.

3.1.2. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental, según Hernández et al. (2018), son aquellas donde se analiza la naturaleza de las variables en su total origen, de la cual se pueden inferir, deducir o reconocer dichas situaciones que permiten analizar las problemáticas planteadas. En el estudio, que se utilizará en la presente investigación será no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Pues, al ser desarrollada la investigación no se manipulará ninguna variable.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa

Definición conceptual. Según el Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM, corresponde a todo proceso en el cual se pretende suprimir las dificultades que comprenden las exigencias y formalidades del plano normativo que son consideradas irrelevantes durante los procesos que acompañan a cada procedimiento que es realizado de parte de los usuarios.

Definición operacional. Se midió a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones de DS - 007-2011-PCM, las que se aplicaron haciendo uso de la tecnología digital a todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas, quienes aportaron su perspectiva respecto a la simplificación administrativa.

Dimensiones. La variable está compuesta por 6 dimensiones, preparatoria, diagnóstica, rediseño, implementación, seguimiento y evaluación, mejoramiento continuo y sostenibilidad.

Indicadores. Cabe resaltar que esta variable posee seis dimensiones con sus respectivos indicadores, así se tiene: Identificar y conformar los equipos de trabajo, capacitar y sensibilizar los equipos de trabajo, identificar, priorizar y simplificar los procedimientos, plan de trabajo del proceso de simplificación, caracterizar el procedimiento y las herramientas, diagnosticar el aspecto legal, diagnóstico de la infraestructura y equipos, diagnósticos de los costos y gastos, mapear las capacitaciones de los RR.HH., analizar el procesamiento administrativo, modificar o elaborar el marco normativo, acondicionar la infraestructura y los equipos, detalle de los costos, fortalecer las capacidades, propuesta final, capacitar y sensibilizar a las áreas involucradas, aprobar el marco normativo del rediseño, adecuación de ambientes, difundir de manera masiva la reforma, diseñar y ejecutar el plan de seguimiento y evaluación, establecimiento de las herramientas aprobadas, difundir los resultados, planificar, ejecutar, verificar la concesión de logros, seguimiento y mejorar, documentar el proceso de simplificación, difundir el proceso, reglamentar el procedimiento, acceso a certificaciones y redactar cartas de compromiso

Escala de medición. La escala de medición será nominal.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual. Según la Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2021), la calidad del servicio se logra determinar mediante la capacidad que se posea para lograr satisfacer las necesidades o expectativas que necesitan los usuarios de un bien o un servicio recibido.

Definición operacional. Se midió a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones de Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2021), las que se aplicaron haciendo uso de la tecnología digital a todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas, quienes aportaran su perspectiva respecto a la calidad de servicio.

Dimensiones. . La variable cuenta con 4 dimensiones; análisis de las necesidades y expectativas de las personas, análisis del valor del servicio, presentación del servicio, medición y análisis de la calidad del servicio.

Indicadores. La variable cuenta con las siguientes, identificación del valor del servicio presenta a valor de los servicios como unico, la experiencia de la persona, relación persona-servicio, punto de satisfacción o insatisfacción y puntos clave de contacto, el análisis del problema y la cultura de calidad.

Escala de medición. La escala de medición será nominal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Está dirigido a personas con determinadas características de lugares y tiempos en la problemática de Arias y Covinos (2021). Se ha trabajado con una población de 132 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas, los cuales pertenecen a las áreas administrativas.

- **Criterios de inclusión:** Para la investigación se incluiran a trabajadores nombrados y contratados de acuerdo a la Ley N°276.
- **Criterios de exclusión:** Para la investigación se excluiran a los trabajadores que no esten nombrados y contratados de acuerdo a la Ley N°276.

3.3.2. Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018), la muestra esta conformada por individuos y casos que incluyeron un número importante de personas previamente para cada evaluación. Por otro lado, para la muestra se considera que la población es bastante reducida, se optará por trabajar con toda la población, esto es, 132 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas.

Tabla 1

Muestra de estudio

Categoría	Cantidad
Nombrado por Ley N°276	116
Contratado por Ley N°276	16
Total	132

Nota. Elaborado por Calle Núñez, Kelly Marieliza . Fuente Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas.

3.3.3. Muestreo

Sin aplicación, se trabajo con el 100% de la población tratandode de un censo.

3.3.4. Unidad de análisis

Se consideró al personal administrativo bajo regimen de la ley laboral 276, el cual estara conformado por 132 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas, como se refiere Hernandez et al (2018), son metodos con los que se aplican a la muestra de estudio, para poder obtener información clara, agil y eficaz, con lo que se presente debidamente los resultados de las variables de estudio.

Se utilizó como técnicas a la encuesta.

Los cuestionarios que se aplicaran en la investigación, seran cuestionario para la variable simplifancia administrativa y para la variable calidad de servicio, ambos bajo una escala de respuesta de likert, de cada pregunta planteada. Las guias de analisis documental, estaran diseñadas con el fin de recolectar la información que respalde algun proceso, en el que se aplique la simplifancia administrativa y se puedan reconocen cada una de las dimensiones de la variable. Las lista de cotejo, serviran para respaldar la existencia de procedimientos directamente relacionados a la simplificacion administrativa de la municipalidad.

La validez de lo instumentos, fue sometida a evaluación de juicio de expertos, a cargo de tres especialistas con grado superiores; en el que se indica la eficiencia de las preguntas que estan compuestas del cuestionario, la buena redacción, para ser aprobadas de manera satisfactoria. Es por ello, Narvaez (2021) indico que la validez mide la calidad de los instrumentos que se van aplicar en una investigación (ver anexo)

Tabla 2

Validez a juicio de expertos

N°	Apellido y Nombre	Especialidad	Dictamen
1	Diaz Huaccan Erika	Mg. Gestión pública	Aplica
2	Carranza Aguilar Maritza Soledad	Dr. En gestión publica	Aplica
3	Diaz Huaccan Erika	Mg. Gestión pública	Aplica

Nota. Elaborado por Calle Núñez, Kelly Marieliza

La confiabilidad del cuestionario es calculada en base a una prueba piloto, mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, ya que se aplicó un cuestionario con escala valorativa de likert. Los cuestionarios que se aplicaran en la investigación cuentan con un nivel de confiabilidad aceptable. (ver anexo)

Tabla 3 ¿

Estadística de confiabilidad Alpha de Cronbach

VARIABLES	Alpha de Cronbach	N° de elementos
Simplificación administrativa	0.938	19
Calidad de servicio	0.943	17

Nota. Elaborado por Calle Núñez, Kelly Marieliza.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos se iniciaron con el acuse de una carta al alcalde de la Municipalidad Provincial Morropón Chulucanas, con el proposito de solicitarle el permiso correspondiente para poder extraer información a traves de las tecnicas e instrumentos mencionados en el punto 3.4. Luego se procederá a pedir el consentimiento de cada uno de los funcionarios y empleados para poder extraer la data que necesita en la presente investigación. Con los permisos correspondientes se procederá con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos antes citados.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizarán el paquete informatico excel con el proposito de vaciar, ordenar, tabular y clasificar la información. Por otro lado, para el analisis de las variables, se recurrira a la estadística, en primer lugar se analizó la normalidad de la distribución

de los datos obtenidos, para poder tomar la decisión de que prueba de estadística aplicar, en el caso específicamente se trabajó con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrollará en función a la normatividad que rige a la Universidad. Así como también, a los lineamientos de investigación que posee.

El documento se someterá al programa Turnitin para determinar el grado de autenticidad y originalidad del mismo. Se investigará en atención a los principios éticos, principalmente el de buena fe. Para desarrollar el fundamento teórico se trabajará con el Sistema APA 7ma edición de acuerdo a lo establecido en la Guía entregada por la UCV para la elaboración de trabajos de materias que corresponda al aspecto académico y profesional. En cuanto a la recolección de datos se contará con los permisos correspondientes.

IV. RESULTADOS

Para el presente capítulo, se tiene como finalidad poder tener un panorama más extenso y analítico sobre las variables de estudio y cada uno de los componentes de las dimensiones que las integran, dicho esto se toma en cuenta el análisis descriptivo y en análisis inferencial, que han sido obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos a los 132 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas, los cuales pertenecen a las áreas administrativas que son nombrados y contratados bajo modalidad de la Ley N°276.

3.1. Análisis descriptivo

Se procedió a realizar el análisis de la frecuencia de cada uno de los objetivos específicos junto al objetivo general, para determinar si la simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón, 2022.

Tabla 4

		Calidad de servicio				
Nivel		Alto	Regular	Bajo	Total	
Simplificación Administrativa	Alto	Frecuencia	4	17	5	26
		Porcentaje	3%	13%	4%	20%
	Regular	Frecuencia	11	21	19	51
		Porcentaje	8%	16%	14%	39%
	Bajo	Frecuencia	9	29	17	55
		Porcentaje	7%	22%	13%	42%
Total	Frecuencia	24	67	41	132	
	Porcentaje	18%	51%	31%	100%	

Nota. Cuestionario de variables

Del total de los 132 trabajadores que han sido encuestados, se determinó que el 42% han percibido un nivel bajo de SA, de este grupo el 22%, percibe que la calidad de servicio como regular y 13% lo consideran como baja objeto de la presente investigación, lo que se puede determinar que el nivel de repercusión de la SA en la CS que ofrece la MPM-CH es bajo. Todo ello se debe a que la Municipalidad, el personal con el que cuenta no es idóneo en el desempeño de sus funciones para los tramites de servicios, sumado a ello no se realizan oportunamente capacitaciones en las que se orienten sobre la importancia y trascendencia de la SA, asimismo no se reconocen detalladamente los procedimientos y una falta grave con relación al poco desconocimiento y manejo de la normativa de los procedimientos y un deficiente plan estratégico y base legal. Por ello, la calidad de servicio en la municipalidad es regular.

A continuación, se presenta el desarrollo de los objetivos específicos, en el objetivo para establecer la simplificación administrativa repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Tabla 5

Tabla de simplificación administrativa y necesidades, expectativas y satisfacción

		Necesidades, expectativas y satisfacción				
		Nivel	Alto	Regular	Bajo	Total
Simplificación Administrativa	Alto	Frecuencia	8	19	5	32
		Porcentaje	6%	14%	4%	24%
	Regular	Frecuencia	7	16	11	34
		Porcentaje	5%	12%	8%	26%
	Bajo	Frecuencia	11	36	19	66
		Porcentaje	8%	27%	14%	50%
Total	Frecuencia	24	26	71	35	
	Porcentaje	20%	54%	27%	100%	

Nota. Cuestionario de variables

Para la dimensión necesidades, expectativas y satisfacción, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 50% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 27% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 1 de la CS, el 14% dentro de un nivel bajo y apenas el 8% lo consideran dentro de un alto nivel. El 54% de la muestra nos sostiene que la dimensión necesidades, expectativas y satisfacción es de nivel regular. Por lo cual se reconoce que las necesidades expectativas y satisfacción de la calidad del servicio, se concentra en la ineficiente atención que se da de parte de los colaboradores de la municipalidad, para atender oportunamente los trámites e informar con rapidez, precisión a los usuarios.

En segundo lugar, para el objetivo establecer si la simplificación administrativa repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Tabla 6

Tabla de simplificación administrativa y valor de los servicios

		Valor de los servicios				
Nivel		Alto	Regular	Bajo	Total	
Simplificación Administrativa	Alto	Frecuencia	11	21	7	39
		Porcentaje	8%	16%	5%	30%
	Regular	Frecuencia	9	26	8	43
		Porcentaje	7%	20%	6%	33%
	Bajo	Frecuencia	5	28	17	50
		Porcentaje	4%	21%	13%	38%
Total	Frecuencia	24	25	75	32	
	Porcentaje	19%	57%	24%	100%	

Nota. Cuestionario de variables

Para la dimensión valor de los servicios, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 38% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 21% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 2 de la CS, el 13% dentro de un nivel bajo y apenas el 4% lo consideran dentro de un alto nivel. El 57% de la muestra nos sostiene que la dimensión valor de los servicios es de nivel regular. Por lo cual se reconoce que el valor de los servicios, que se percibe de la municipalidad, se refleja en la atención de los colaboradores, debido a que no tienen la predisposición para responder y atender sobre algún cambio o variación dentro de los trámites, además no se respetan los horarios de atención.

Seguido, para el objetivo establecer si la simplificación administrativa repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Tabla 7

Tabla de simplificación administrativa y fortalecimiento de los servicios

		Fortalecimiento de los servicios				
Nivel		Alto	Regular	Bajo	Total	
Simplificación Administrativa	Alto	Frecuencia	8	19	9	36
		Porcentaje	6%	14%	7%	27%
	Regular	Frecuencia	6	24	12	42
		Porcentaje	5%	18%	9%	32%
	Bajo	Frecuencia	9	27	18	54
		Porcentaje	7%	20%	14%	41%
Total	Frecuencia	24	23	70	39	
	Porcentaje	17%	53%	30%	100%	

Nota. Cuestionario de variables

Para la dimensión fortalecimiento de los servicios, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 41% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 20% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 3 de la CS, el 14% dentro de un nivel bajo y apenas el 7% lo consideran dentro de un alto nivel. El 53% de la muestra nos sostiene que la dimensión fortalecimiento de los servicios es de nivel regular. Por lo cual se reconoce que el fortalecimiento de los servicios no es el adecuado, debido a que los colaboradores no tienen un 100% de preocupación por los usuarios, solo es cumplir con ir a trabajar y es débil la disposición para ayudar a los usuarios, en muchas veces solo se realiza de manera impaciente y sin un buen trato.

Y finalmente para establecer si la simplificación administrativa repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón.

Tabla 8

Tabla de simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios

		Medición y análisis de los servicios (mejoramiento de los servicios)				
		Nivel	Alto	Regular	Bajo	Total
Simplificación Administrativa	Alto	Frecuencia	5	21	9	35
		Porcentaje	4%	16%	7%	27%
	Regular	Frecuencia	12	34	13	59
		Porcentaje	9%	26%	10%	45%
	Bajo	Frecuencia	7	19	12	38
		Porcentaje	5%	14%	9%	29%
Total	Frecuencia	24	24	74	34	
	Porcentaje	18%	56%	26%	100%	

Nota. Cuestionario de variables

Para la dimensión mejoramiento de los servicios, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 45% han percibido un nivel regular de SA, del cual el 26% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 3 de la CS, el 10% dentro de un nivel bajo y apenas el 9% lo consideran dentro de un alto nivel. El 56% de la muestra nos sostiene que la dimensión mejoramiento de los servicios es de nivel regular. Por lo cual se reconoce que el mejoramiento de servicios, se debe a que el desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores no se está usando de manera oportuna en los usuarios, ya que es débil la preocupación y la disposición por ayudar a los usuarios, y sobre todo brindar una atención individualizada.

3.2. Análisis inferencial

En primera instancia se realizó el análisis de la distribución de los datos obtenidos del cuestionario, teniendo de conocimiento que la muestra son 132 trabajadores, mediante la prueba de normalidad, en el caso del estudio se recomienda utilizar Kolmogorov- Smirnov, ya que es la muestra es mayor a 50. Es así que se procedió a realizar el análisis para variables y dimensiones.

Tabla 9

Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Variables y dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
1	Simplificación administrativa	0.247	132	0,000
2	Preparatoria	0.182	132	0,000
3	Diagnostico	0.178	132	0,000
4	Rediseño	0.254	132	0,000
5	Implementación	0.177	132	0,000
6	Seguimiento y evaluación	0.245	132	0,000
7	Mejoramamiento continuo	0.229	132	0,000
8	Sostenible	0.191	132	0,000
9	Calidad de servicio	0.274	132	0,000
10	Identificación de las necesidades y expectativas	0.187	132	0,000
11	Identificación del valor del servicio	0.267	132	0,000
12	Fortalecimiento del servicio	0.278	132	0,000
13	Medición y analisis de la calidad de servicio	0.196	132	0,000

Nota. Información obtenida del procesamiento estadístico de los datos recolectados del cuestionario aplicado.

Se muestra, de los resultados obtenidos, el nivel de significancia de p valor es de 0,000, con lo que se puede afirmar que los datos no siguen una distribución normal; por lo tanto, se recomienda utilizar una prueba no paramétrica para el análisis estadístico de la contratación de hipótesis, en este caso la prueba Rho de Spearman.

Luego se procede a la prueba de hipótesis, de modo que las hipótesis se formulen de lo general a lo específico. Analizando los resultados obtenidos se puede decidir aceptar o rechazar la hipótesis de investigación propuesta.

Hipótesis general

H1: La simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón.

H0: La simplificación administrativa no repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón.

Luego se evalúa el nivel de significancia en función de la confiabilidad percibida de los datos; se estableció un nivel de $p = 0,05$ específicamente para este estudio.

En el siguiente paso se determinó la relación entre las variables mediante la prueba estadística de Spearman Rho, la cual arrojó un valor de 0.897, debido a que la relación entre simplificación administrativa y calidad de servicio se considera precisa y muy precisa, como se muestra a continuación.

Tabla 10

Correlación de hipótesis general

Variables			Simplificación Administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Significancia (Bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Significancia (Bilateral)	,000	
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Información procesada estadísticamente con los datos obtenidos del cuestionario aplicado

El siguiente paso es determinar la regla de decisión, es decir aceptar la hipótesis nula $p > 0.05$ y rechazar las demás hipótesis; en caso contrario se rechaza la de investigación.

De acuerdo al resultado de la significancia 0.00, se procede a rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis de investigación, es por ello se afirma que la simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Hipótesis específica 1

H1: La simplificación administrativa repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

H0: La simplificación administrativa no repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Por lo tanto, se considera que el nivel de significancia es el nivel de confianza esperado de los datos; El nivel $p = 0,05$ se estableció específicamente para este estudio.

A continuación, se determinó la correlación entre la variable 1 y la primera medición de la variable 2 con base en la prueba estadística de Spearman Rho, es decir, la relación entre el proceso simplificado y las mediciones correctas, las expectativas y la satisfacción de los residentes. El valor de 0,937 se considera preciso y muy alto, como se muestra en esta tabla.

Tabla 11*Correlación de hipótesis específica*

1			Simplificación Administrativa	Dimensión necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos
Rho de Spearman	Variables			
		Coeficiente de correlación	1,000	,937**
	Simplificación Administrativa	Significancia (Bilateral)		,000
		N	132	132
	Dimensión necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos	Coeficiente de correlación	,937**	1,000
		Significancia (Bilateral)	,000	
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Información procesada estadísticamente con los datos obtenidos del cuestionario aplicado

El siguiente paso es determinar la regla de decisión, es decir aceptar la hipótesis nula $p > 0.05$ y rechazar las demás hipótesis; en caso contrario se rechaza la de investigación.

De acuerdo al resultado de la significancia 0.00, se procede a rechazar la HO y aceptar la hipótesis de investigación, es por ello se afirma que la simplificación administrativa repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón

Hipótesis específica 2

H1: La simplificación administrativa repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón

H1: La simplificación administrativa no repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Además, el nivel de significancia depende del contenido de los datos; el nivel $P = 0,05$ es fundamental para esta precisión.

Luego se utilizó la prueba estadística de Spearman Rho y se encontró que entre la variable 1 y la segunda dimensión de la variable 2 como un una correlación directa y muy alta con un valor total de 0,749, como fundamento en la siguiente tabla.

Tabla 12

Correlación de hipótesis específica 2

Variables		Simplificación Administrativa	Dimensión valor de los servicios
Rho de Spearman		1,000	,749**
	Simplificación Administrativa		,000
		132	132
	Dimensión valor de los servicios	,749**	1,000
		,000	
		132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Información procesada estadísticamente con los datos obtenidos del cuestionario aplicado

El siguiente paso es determinar la regla de decisión, es decir aceptar la hipótesis nula $p > 0.05$ y rechazar las demás hipótesis; en caso contrario se rechaza la de investigación.

De acuerdo al resultado de la significancia 0.00, se procede a rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis de investigación, es por ello se afirma que la simplificación

administrativa repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón

Hipótesis específica 3

H1: La simplificación administrativa repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

H0: La simplificación administrativa no repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Además, el nivel de significancia depende del contenido de los datos; el nivel $P = 0,05$ es fundamental para esta precisión.

Luego se utilizó la prueba estadística de Spearman Rho y se encontró que entre la variable 1 y la tercera dimensión de la variable 2 como un una correlación directa y muy alta con un valor total de 0,978, como fundamento en la siguiente tabla.

Tabla 13

Correlación de hipótesis específica 3

Variables		Simplificación Administrativa	Dimensión el fortalecimiento de los servicios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,978**
	Significancia (Bilateral)		,000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,978**	1,000
Dimensión el fortalecimiento de los servicios	Significancia (Bilateral)	,000	
	N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Información procesada estadísticamente con los datos obtenidos del cuestionario aplicado

El siguiente paso es determinar la regla de decisión, es decir aceptar la hipótesis nula $p > 0.05$ y rechazar las demás hipótesis; en caso contrario se rechaza la de investigación.

De acuerdo al resultado de la significancia 0.00, se procede a rechazar la HO y aceptar la hipótesis de investigación, es por ello se afirma que la simplificación administrativa repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón

Hipótesis específica 4

H1: La simplificación administrativa repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón.

H0: La simplificación administrativa no repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón.

Además, el nivel de significancia depende del contenido de los datos; el nivel P = 0,05 es fundamental para esta precisión.

Luego se utilizó la prueba estadística de Spearman Rho y se encontró que entre la variable 1 y la cuarta dimensión de la variable 2 como un una correlación directa y muy alta con un valor total de 0,796, como fundamento en la siguiente tabla.

Tabla 14

Correlación de hipótesis específica 4

Variables		Simplificación Administrativa	Dimensión mejoramiento de los servicios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,796**
	Significancia (Bilateral)		,000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
Dimensión mejoramiento de los servicios	Significancia (Bilateral)	,000	
	N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Información procesada estadísticamente con los datos obtenidos del cuestionario aplicado

El siguiente paso es determinar la regla de decisión, es decir aceptar la hipótesis nula $p > 0.05$ y rechazar las demás hipótesis; en caso contrario se rechaza la de investigación.

De acuerdo al resultado de la significancia 0.00, se procede a rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis de investigación, es por ello se afirma que la simplificación administrativa repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar si la simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón, 2022, en la tabla 4, se puede interpretar que se ha determinado que el 42% han percibido un nivel bajo de SA, de este grupo el 22%, percibe que la calidad de servicio como regular y 13% lo consideran como baja, además en la tabla 10, se afirmó que la relación entre variables fue determinada mediante la prueba estadística de Spearman Rho, para la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio se dio un valor de 0,897, el cual se clasifica como preciso y muy alto. De acuerdo al nivel de significancia 0.00, se rechaza la HO, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio, corroborando que la simplificación administrativa está relacionada con la calidad del servicio prestado por el municipio.

Estos resultados están relacionados con el juicio divino (2021) que se desarrolló como un principio principal que establece el poder establecido por el ejercicio de administración contra el honor presidencial reconocido y el hallazgo de que existe una fuerte correlación positiva entre las variables de ajuste. Satisfecho, capaz de implementar una buena gestión para mejorar el servicio a los accionistas, con la contribución de la investigación presentada bajo escrutinio, lo que proporciona la solvencia académica buscada en la investigación, relacionada con la reforma regulatoria. Del mismo modo, la investigación de Izquierdo (2021) mostró que el propósito de la investigación es determinar la calidad del servicio proporcionado por el sector público, que concluyó que la calidad del servicio es un concepto aprendido por diferentes autores, donde dicen que la mayoría de la calidad del servicio es posible en la creación de productos y procesos automatizados, especialmente cuando el usuario se identifica en cada uno de ellos, porque se dice que este tipo está relacionado con la administración y pública.

Con lo cual se ha demostrado de manera empírica, bajo sustento teórico, la simplificación administrativa según el decreto N°007-2011-PCM, representa al proceso que busca eliminar las exigencias y las formalidades que son consideradas innecesarias durante los procedimientos que los usuarios llevan a cabo, para ello se busca hacer uso de un modelo estandarizado. Por otra parte, se compone de

seis partes en la capacitación gerencial (Presidente de Gabinete de Ministros, 2011). En lo que respecta a la segunda variable, es decir calidad de servicio, según la Secretaria de Gestión Pública (2021), la calidad de servicio se determina por la capacidad que un ente tiene en lograr cumplir las expectativas de los usuarios y de esa manera cubrir sus necesidades al momento de recibir un bien o servicio, de igual manera la calidad de una organización es algo que es visible, que pretende estar cerca de los usuarios y que se puede medir en base a los usuarios en el que incluya el precio Rong (2021).

Como se evidencian que los resultados alcanzados y los antecedentes citados guardan relación en cuanto a la presentación de facilidad de gestión y calidad del servicio en la satisfacción de las necesidades de quienes son gestionados”, afirmó La Revista el Peruano (2019) la formación de liderazgo se realiza a nivel de procesos con el objetivo de completar, facilitar y aceptar procesos en las instituciones públicas, permitiendo así un mejor liderazgo a través de procesos cortos e integrales según corresponda a instituciones para la implementación de procesos y actividades.

Respecto al primer objetivo específico, se interpreta los resultados de la tabla 5, donde se determinó que para la dimensión necesidades, expectativas y satisfacción, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 50% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 27% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 1 de la CS, el 14% dentro de un nivel bajo y apenas el 8% lo consideran dentro de un alto nivel. El 54% de la muestra nos sostiene que la dimensión necesidades, expectativas y satisfacción es de nivel regular. Sumado a ello, en la tabla 11, tenemos un valor de 0,937. Muy alto. De acuerdo al nivel de significancia 0.00, se rechaza la HO, por lo que se aceptó la H1, corroborando que la SA está relacionada con las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que lo utilizan.

Estos resultados se relacionan con los de Calagua (2018), que afirma que las necesidades y expectativas se satisfacen con calidad de servicio; lo que obliga al usuario a evaluar diversos factores, como el tipo de servicio, para medir la calidad del servicio prestado.

En su contextualización, respecto a las necesidades y expectativas de los clientes, Rong (2021), involucra la evaluación de un grupo de los elementos que se involucren con la calidad del servicio, que pueda ser medidos por los usuarios, un agente externo, que permita que se conozca de manera fehaciente las debilidades en el servicio de las organizaciones; es decir es el escalón para identificarlas.

Respecto al segundo objetivo específico, en la tabla 6 se logró determinar que del total de los trabajadores encuestados que el 38% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 21% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 2 de la CS, el 13% dentro de un nivel bajo y apenas el 4% lo consideran dentro de un alto nivel. El 57% de la muestra nos sostiene que la dimensión valor de los servicios es de nivel regular. Asimismo, en la tabla 12, se encontró una relación entre la variable 1 y el segundo parámetro 2. El índice Rho, que da un valor de 0.749 corresponde a facilidad de ajuste y precisión y cobertura de servicio muy alta. De acuerdo al nivel de significancia 0.00, se rechaza la HO, por lo que se aceptó H1.

Estos resultados son similares a los de Lerner (2020), basándose en un modelo de servicio basado en la optimización y la mejora continua, aunque el desempeño del cliente es mejor incluso cuando se utilizan métodos y procedimientos. En el área de calidad de servicio, implementamos planes y lineamientos para fortalecer la cultura externa y la calidad interna de la empresa; el objetivo es, por tanto, mejorar la calidad del servicio a través de resultados, previsiones y aspectos teóricos que muestren las posibilidades de las instituciones públicas.

Como fundamento teórico, Gemechu (2019) se refiere sobre el valor de la calidad del servicio, a la percepción y la extensión real de como las entidades ofrecen sus servicios a la comunidad, pilar fundamental con el cual se evalúa las condiciones del servicio, es por ello que resulta imprescindible los criterios de marketing, que las entidades consideran para mejorar o satisfacer a la población; es en dicho momento que es verificada el cumplimiento de las expectativas de la calidad del servicio.

Para el tercer objetivo específico, en la tabla 7, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 41% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 20% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 3 de la CS, el 14% dentro de

un nivel bajo y apenas el 7% lo consideran dentro de un alto nivel. El 53% de la muestra nos sostiene que la dimensión fortalecimiento de los servicios es de nivel regular. Asimismo en la tabla 13, en este estudio se muestra que existe una relación entre la variable 1 y la tercera dimensión de esta variable, basada en la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, según la relación entre procesos simples y medidas de desempeño del servicio, arroja un valor de 0.978, el cual se considera preciso y muy alto. De acuerdo al nivel de significancia 0.00, se rechaza la HO, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio, con lo que se confirma la simplificación administrativa para mejorar los servicios que brindan los municipios del estado Morropón.

Estos resultados son similares a la investigación de Prado (2021), que tiene como objetivo determinar el nivel de formación de los directivos en el proceso de gestión de la UGEL en relación con el nivel de formación de los directivos de la UGEL, en los procesos públicos, el aprendizaje se vuelve más importante porque es fácil obtener información seleccionada sobre cambios simples de gestión para mejorar la calidad de la gestión e informar la capacitación gerencial en el proceso.

Y como fundamento teórico, Zauari y Abdelhdi (2021) indicaron que corresponde a la verificación interna de parte de las organizaciones en la que se verifique que todos lo que están vinculados con la prestación del servicio; en donde se toma en cuenta la calidad que los colaboradores perciben sobre los usuarios, con la que se asegure que estos regresaran para solicitar nuevos servicios.

El cuarto objetivo específico en la tabla 8, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 45% han percibido un nivel regular de SA, del cual el 26% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 3 de la CS, el 10% dentro de un nivel bajo y apenas el 9% lo consideran dentro de un alto nivel. El 56% de la muestra nos sostiene que la dimensión fortalecimiento de los servicios es de nivel regular. Asimismo, en la tabla 14, se muestra que existe una relación entre la variable 1 y la cuarta dimensión de la variable 2, se basa en el uso de la prueba estadística de Spearman Rho, donde la correlación arroja un valor de 0.796, el cual se considera correcto y muy alto. De acuerdo al nivel de significancia 0.00, se rechaza la HO, por lo que se aceptó la H1, confirmando la implementación de una gestión para mejorar los servicios municipales en el estado de Morropón.

Estos resultados son similares a la investigación de Prado (2021) que tiene como objetivo determinar el nivel de formación de los directivos en el proceso de gestión de la UGEL en relación con el nivel de formación de los directivos de la UGEL y al menos determinarlo a nivel administrativo en una situación controlada. El aprendizaje es más importante en los procesos públicos porque es fácil obtener información seleccionada sobre cambios simples de gestión para mejorar la calidad de la gestión e informar la capacitación en gestión.

Como fundamento teórico, que Ospina (2021) sostiene que medir y analizar el servicio, asegura la lealtad de las actividades planificadas y la sistematización con la que se promueve la confianza y la calidad de los bienes y los servicios.

Además de enumerar los resultados de la investigación, vale la pena resaltar que algunos organismos gubernamentales pueden mejorar el conocimiento, la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos apoyándose en nueva información, que se implementará midiendo las condiciones bajo las cuales se logran los resultados. Respecto a las diferencias en las decisiones respecto de la implementación de los procesos públicos, aplicando la flexibilidad como herramienta fundamental en el proceso de gestión, se enfatizó que la capacitación gerencial es un servicio eficaz para quienes detentan el poder.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre las variables se determina mediante la prueba estadística de Spearman Rho para dar un valor de 0.897 en cuanto a la relación entre la SA y la CS, se considera muy precisa. Ya que, se ha determinado que el 42% han percibido un nivel bajo de SA, de este grupo el 22%, percibe que la calidad de servicio como regular y 13% lo consideran como baja, lo que se puede determinar que si existe repercusión de la SA en la CS que ofrece la MPM-CH.

2. La relación entre la variable 1 y la primera dimensión de la variable 2 se determinó mediante la prueba estadística de Spearman Rho, donde se le dio un valor de 0.937 sobre la relación de la SA con las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos lo cual indica que existe un nivel alto de relación significancia, como resultado que para la dimensión necesidades, expectativas y satisfacción, se determinó del total de los trabajadores encuestados que el 50% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 27% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 1 de la CS, el 14% dentro de un nivel bajo y apenas el 8% lo consideran dentro de un alto nivel. El 54% de la muestra nos sostiene que la dimensión necesidades, expectativas y satisfacción es de nivel regular, lo que se puede determinar que la SA si repercute en las necesidades, expectativa y satisfacción que ofrece la MPM-CH.

3. La relación entre la variable 1 y segunda dimensión la variable 2 se determina mediante la prueba estadística de Spearman Rho la cual da un valor de 0.749 si existe relación entre la SA y el valor esperado del servicio, como resultado del total de los trabajadores encuestados que el el 38% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 21% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 2 de la CS, el 13% dentro de un nivel bajo y apenas el 4% lo consideran dentro de un alto nivel. El 57% de la muestra nos sostiene que la dimensión valor de los servicios es de nivel regular, lo que se puede determinar que la SA si repercute en la identificación del valor del servicio que ofrece la MPM-CH.

4. La relación entre la variable 1 y la tercera dimensión de la variable 2 se determina mediante la prueba estadística de Spearman Rho, que arroja un valor de 0,978 relacionado con la relación entre la SA y el fortalecimiento de los servicios que se brindan, como fundamento del 41% han percibido un nivel bajo de SA, del cual el 20% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 3 de la CS, el 14% dentro de

un nivel bajo y apenas el 7% lo consideran dentro de un alto nivel. El 53% de la muestra nos sostiene que la dimensión fortalecimiento de los servicios es de nivel regular, lo que se puede determinar que la SA si repercute en el fortalecimiento de los servicios que ofrece la MPM-CH.

5. La relación entre la variable 1 y la cuarta dimensión de la variable 2 está determinada por los resultados de la prueba Rho de Spearman la cual obtiene un valor de 0.796 como correlación positiva para el mejoramiento del servicio deseado para que sea más preciso y eficiente impresionante, como respaldo el 45% han percibido un nivel regular de SA, del cual el 26% lo conduce en un nivel regular de la dimensión 3 de la CS, el 10% dentro de un nivel bajo y apenas el 9% lo consideran dentro de un alto nivel. El 56% de la muestra nos sostiene que la dimensión medición y análisis de la calidad de los servicios es de nivel regular, lo que se puede determinar que la SA si repercute en la dimensión medición y análisis de la calidad de los servicios que ofrece la MPM-CH.

VII. RECOMENDACIONES

1. Conociendo la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios que presta la Comunidad, se recomienda realizar investigaciones para implementar eficazmente el concepto de simplificación administrativa y el resultado es la calidad de los servicios.
2. La formación directiva en una entidad pública debe considerarse como un objetivo de simplificación administrativa, de modo que el éxito se refleje los programas de ejecución. Las agencias gubernamentales tienen leyes estrictas que a menudo no permiten cambios, independientemente de lo que permita la ley; Asimismo, si bien se han logrado mejoras mediante el uso de nuevas tecnologías, poco se ha avanzado en mejorar los procesos que comienzan con el trabajo en equipo.
3. La calidad del servicio de las empresas públicas continúa progresando, junto con el aumento diario de las necesidades de los usuarios, existen condiciones que requieren calidad del servicio, lo que puede reducir el tiempo de servicio y aumentar los costos. La dirección muestra la necesidad de mejorar la calidad del servicio, por lo que la Municipalidad debe incrementar el conocimiento y los recursos intangibles, es decir. Mejorar los sistemas y herramientas operativos para permitir un mejor servicio y capacitación.
4. Implementar simplificaciones administrativas en organismos públicos para reducir procesos innecesarios, garantizar servicios de alta calidad y agilizar las funciones de la gestión de la entidad, la cual debe acompañar a la tecnología para reducir tiempos y procedimientos, cargas administrativas y costes de desarrollo empresarial.
5. Implementar un plan de reformas para mejorar la calidad de los servicios del sector público, teniendo en cuenta la participación de la organización y las personas en el proceso.

REFERENCIAS

- Ranchordás, S. (2020). Nudging citizens through technology in smart cities. *International Review of Law, Computers and Technology*, 34(3), 254–276. <https://doi.org/10.1080/13600869.2019.1590928>
- Villanueva Coico, G. R., Perez Astonitas, N., & Flores Carrero, J. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60–68. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>
- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *In International Journal of Public Sector Management Emerald Group Holdings Ltd*, 32(5), 438–450. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Eriksson, E., Andersson, T., Hellström, A., Gadolin, C., & Lifvergren, S. (2020). Collaborative public management: coordinated value propositions among public service organizations. *Public Management Review*, 22(6), 791–812. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1604793>
- Stroińska, E. (2020). New Public Management as a Tool for Changes in Public Administration. *Journal of Intercultural Management*, 12(4), 1–28. <https://doi.org/10.2478/joim-2020-0048>
- Mostafa, A. M. S., & Leon-Cazares, F. (2016). Public Service Motivation and Organizational Performance in Mexico: Testing the Mediating Effects of Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal of Public Administration*, 39(1), 40–48. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1015556>
- Cucat, Y. (2020). *Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49516/Cucat_VYGSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, L. (2020). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en trmifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLLSD.pdf?sequence=1
- Santiago, M. (2019). *El proceso de ejecución presupuestal y su incidencia en el cumplimiento de metas presupuestales de inversión en la municipalidad provincial de Pachitea, I semestre del 2019*. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle>
- Silva, E., & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1839–1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

- Stawowy, M., Rosiński, A., Siergieżyk, M., & Perlicki, K. (2021). Quality and reliability exploitation modeling of power supply systems. *Energies*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/en14092727>
- Villanueva Coico, G. R., Perez Astonitas, N., & Flores Carrero, J. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60–68. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>
- Bardales, J. M. D. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197>
- Pabón, M. y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud 39 desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019* (Bachelor's thesis, Universidad de la Costa). <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>
- Cabana et. al, (2020, abril). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Revista científica Scielo*, 31(5), 45-87.. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200103&lang=pt
- Beltrán Castellanos, J. (2021). La simplificación administrativa en la transición de la energía. Un desafío a las energías renovables en la UE. *Iuris Dictio*. 27 (1), 55-68. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/2118/2425>
- Fontalvo, T., De la hoz-Dominguez, E., y De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación para determinar la calidad del servicio en la una unidad de atención al usuario dentro de una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*. 31(4), 27-34. https://scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400027
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., y Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. https://www.researchgate.net/publication/338813136_Medicion_de_calidad_de_servicio_mediante_el_modelo_SERVQUAL_el_caso_del_Juzgado_de_Garantia_de_la_ciudad_de_Puerto_Montt_-_Chile
- Ramos, R. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020* [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional

de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61088>

Frias, L. (2022). *La simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP –2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84101>

Castillo, J. (2022). *Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública, Amazonas*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93008>

Méndez, C. (2022). *Simplificación administrativa en calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83240>

Flores, I., & Ampuero, M. (2021). *Simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021*.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/22187>

Ramos, R. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor Público en la UGEL 07 – 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80728?show=full>

Ramos, R. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor Público en la UGEL 07 – 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80728?show=full>

Fayol, H. (1916). La teoría clasica.
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

Lewin, K. (1939). Principios de la psicología topologica.
<https://docplayer.es/60120703-Teoria-del-campo-kurt-lewin.html>

Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of administrative procedure on the example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 countries). *Administrative Sciences*, 11(1).
<https://doi.org/10.3390/admsci11010009>

Sahni, N. R., Carrus, B., & Cutler, D. M. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. *In JAMA - Journal of the American Medical Association*. 326 (17)m 1677–1678). American Medical Association. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.17315>

Luciano Alipio, R. A., Vilca Narváez, J. C., Soto Pareja, M., Nolasco Carbajal, E., Sotomayor Chahuaylla, J. A., Carbajal Rebaza, K. Y., & Loayza Chacara, M. F. (2022). *Gestión de la innovación y competitividad organizacional en el sector educación. CISCI 2022 - Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana En Sistemas, Cibernética e Informática, Décimo Noveno Simposium Iberoamericano En Educación, Cibernética e Informática - Memorias*, 80–85. <https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.80>

- Maravi, M. (2011). La simplificación administrativa: un asunto compeljo. *Themis*, 40, 289–299. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303>
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Rev. Universitara Sociologie*, 112, 112–119. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rvusoclgc2018&div=30&id=&pag>
- Buntin, M. (2020). Administrative Simplification—The Holy Grail of Reducing Waste? *JAMA Health Forum*, 1(2), e200232. <https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2020.0232>
- Kokhanovskaya, I. I., Fatykhova, A. L., Khachatryan, A. A., & Khachatryan, K. S. (2019). *Questions of the Estimation of Efficiency of Public Administration in Modern Conditions*. SHS Web of Conferences, 62, 02002. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202002>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Simplificación administrativa en el Perú avances y agenda futura*. http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf
- Calatuzzolo, R. (2021). *Will simplification suggested for the new MFF period bring the necessary balance between more efficient, effective and correct spending of EU funds?* <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R1046&from=EN>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Metodología de simplificación administrativa*. <https://www.sat.gob.pe/websitev9/Portals/0/Docs/>.
- Delgado Bustamante, D., Meléndez Arista, Y., Meneses Valle, Y., Tapia, P., & Ricardo Palma, U. (2018). Total quality management: critical analysis of the feigenbaum theory. *In Global Business Administration Journal*. 2(1). https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Z_eqpoCWcxkJ:https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/download/1454/1351/&cd=1 &hl=es&ct=clnk&gl=pe.
- Piedra, I. (2019). Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/323349095.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Molero Farfán, R. (2017). *Plan para la mejora continua de la calidad del servicio al cliente en la Santa Unidad de Gestión Educativa Local, Ancash, 2017*.

Lima: Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12007?locale-attribute=es>

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos
https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com/2014/08/calidad_productividad_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). The characteristics and factors that influence customer service expectations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21 (1), 1-12.
https://www.researchgate.net/publication/235361574_The_Nature_and_Determinant_of_Customer_Expectation_of_Service

Kokhanovskaya, I. I., Fatykhova, A. L., Khachatryan, A. A., & Khachatryan, K. S. (2019). *Questions of the Estimation of Efficiency of Public Administration in Modern Conditions*. SHS Web of Conferences, 62, 02002. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202002>

Gobba, R. M. (2022). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179–197. <https://doi.org/10.1108/jhass-05-2020-0069>

Park, Y. S., Konge, L., & Artino, A. R. (2020). The Positivism Paradigm of Research. *In Academic Medicine* (690–694).
<https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003093>

Corvalán, J. G. (2018). Digital and intelligent public administration: transformations in the era of artificial intelligence. *A&C-Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, 18(71), 55-87.
<http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/857>

Requejo Ramos, S. M. (2020). *La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41763>

Luna Negrón, L. (16 de Junio de 2020). *LexLatin*.
<https://lexlatin.com/opinion/simplificacion-administrativa-y-mejora-regulatoria-ante-la-pandemia>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2020). Decreto Supremo N° 397-2020-EF. Lima: MEF. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/1431368-397-2020-ef>

- Modugno, G., Bertoni, M., & De Rosa, B. (2022). The Simplification of Public Administration: A *Managerial Perspective*. *Sciendo*, 68(1), 64-76. <https://sciendo.com/it/article/10.2478/ngoe-2022-0006>
- Rong Rong, L. (2021). International Journal of Business, . <https://ijbmjournal.files.wordpress.com/2021/09/ijbmc-vol-1-2-12.pdf>
- Marković, S. & Raspor, S. (2013). Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in Croatian hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 19(2):149-164. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=9326affc-212f-47e0-87f6-4acfb2a22207%40sessionmgr198&hid=109>
- Aliaga, G. J. C., & Moyna, R. E. P. (2023). Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción del Estudiante de la IEP Rosa de la Merced. *Región Científica*, 2(2), 2023107-2023107. <https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/107>
- Douglas da Silva (2022). Calidad en el servicio al cliente: mejora la tuya en 4 pasos, Web Content & SEO Associate, <https://www.zendesk.com.mx/blog/calidad-servicio-al-cliente/>
- Lerner, M. (2020). Calidad de servicio: factor clave de competitividad, Universidad Católica San Pablo, <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/#:~:text=La%20calidad%20de%20servicio%20se, enmarcados%20en%20estrategias%20y%20planes>
- Gobena, A. G. (2019). The impact of service quality on customer satisfaction: A case study on nekemte municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25. <https://ideas.repec.org/a/adp/oajasm/v4y2019i1p14-25.html>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-18. <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151->

Ospina Limache, J. C. (2021). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Súper Break Cafeterías y Salón de Tés, periodo 2019, [Tesis de la Universidad Continental], https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10236/3/IV_FCE_318_TI_Ospina_Limache_2021.pdf

Maphumulo, W., & Busisiwe, B. (29 de Mayo de 2019). NationalLibrary Of Medicine. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6556866>

El Peruano. (2017). Diario el Peruano. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Simplificación administrativa	-Según el decreto N°007-2011-PCM, representa al proceso que busca eliminar las exigencias y las formalidades que son consideradas innecesarias durante los procedimientos que los usuarios llevan a cabo, para ello se busca hacer uso de un modelo estandarizado.	Se midió a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones de DS - 007-2011-PCM, las que se aplicaron haciendo uso de la tecnología digital a todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas, quienes aportaran su perspectiva respecto a la simplificación administrativa.	Preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y conformar los equipos de trabajo • Capacitar y sensibilizar los equipos de trabajo • Identifica, priorizar y simplificar los procedimientos • Plan de trabajo del proceso de simplificación 	Escala nominal
			Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar el procedimiento y las herramientas • Diagnosticar el aspecto legal • Diagnostico de la infraestructura y equipos • Diagnosticos de los costos y gastos • Mapear las capacitaciones de los RR.HH. 	

Rediseño	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el procedimiento administrativo • Modificar o elaborar el marco normativo • Acondicionar la infraestructura y los equipos. • Detalle de los costos • Fortalecer las capacidades • Propuesta final
<hr/>	
Implementación, Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar y sensibilizar a las áreas involucradas • Aprobar el marco normativo del rediseño • Adecuación de ambientes • Difundir de manera masiva la reforma <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y ejecutar el plan de seguimiento y evaluación • Establecimiento de las herramientas aprobadas • Difundir los resultados

			Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar • Ejecutar • Verificar la conseción de logros • Seguimiento y mejorar 	
			Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar el proceso de simplificación • Difundir el proceso • Reglamentar el procedimiento • Acceso a certificaciones • Redactar cartas de compromiso 	
Calidad de servicio	de	Según la Secretaria de Gestión Publica (2021), la calidad de servicio se determina por la capacidad que un ente tiene en lograr cumplir las expectativas de los usuarios y de esa manera cubrir sus necesidades al momento de recibir un bien o servicio.	Se midió a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones de Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2021), las que se aplicaron haciendo uso de la tecnología digital a todos los colaboradores de la MPM-CH quienes aportaran su perspectiva respecto a la calidad de servicio.	Identificación de las necesidades y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Expectativas • Satisfacción •
			Identificación del valor del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Valor de los servicios publicos • Experiencia de la persona 	Escala nominal
			Fortalecimiento del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Relación persona-servicio • Punto de satisfacción o insatisfacción • Punto clave del contacto 	
			Medición y analisis de la calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis del problema • Cultura de calidad 	

ANEXO 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón, 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS: ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón? ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón? ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón? ¿Cómo repercute la simplificación administrativa en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón?</p>	<p>GENERAL: Determinar si la simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón, 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS: Establecer si la simplificación administrativa repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón Establecer si la simplificación administrativa repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón Establecer si la simplificación administrativa repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón Establecer si la simplificación administrativa repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincial de Morropón.</p>	<p>GENERAL: La simplificación administrativa repercute en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón</p> <p>ESPECÍFICOS: La simplificación administrativa repercute en las necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón La simplificación administrativa repercute en el valor de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón La simplificación administrativa repercute en el fortalecimiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón La simplificación administrativa repercute en el mejoramiento de los servicios que brinda una Municipalidad de la Provincia de Morropón.</p>	<p>Tipo básica, Diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional</p>

ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario respecto a la simplificación administrativa

Instrucciones. Marcar con una “X” en uno de los casilleros enumerados (según su escala valorativa) la respuesta que usted considere.

Escala valorativa (medición) de Likert

Código	Categoría
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

N°	Variable 1. Simplificación administrativa	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
01	¿La municipalidad cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos requeridos por los usuarios?					
02	¿En la municipalidad se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano?					
03	¿La municipalidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención?					
04	¿El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos?					
05	¿En la municipalidad se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados?					

06	¿En municipalidad, se conoce la normatividad que sustentael procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar alguna modificación o derogación que implique la simplificación?					
07	¿En la municipalidad, se cuenta con información detallada sobre las características que deben presentar los ambientes, para la implementación de procedimientos simplificados?					
08	¿En la municipalidad, se realizó la evaluación e identificaciónde habilidades del personal involucrado en la implementación del procedimiento simplificado?					
09	¿En la municipalidad se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?					
10	¿En la municipalidad se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar, hacia la simplificación administrativa?					
11	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la reestructuración de los procedimientos administrativos?					
12	¿En la Municipalidad se cuenta con el análisis del costo del procedimiento reestructurado?					
13	¿En la municipalidad se cuenta con un plan estratégico y base legal para la implementación del proceso a simplificar?					
14	¿En la municipalidad se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar?					
15	¿En la municipalidad se cuenta con personal debidamente instruido (capacitado) para ejecutar el procedimiento reestructurado?					
16	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad requerida y necesaria y complementaria para la implementación del procedimiento reestructurado?					
17	¿En la municipalidad se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado?					

18	¿En la municipalidad se cuenta con la debida publicidad que permita mantener informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar?					
19	¿En la municipalidad el procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado y registrado?					

Cuestionario respecto a la calidad de servicio

Instrucciones. Marcar con una "X" en uno de los casilleros enumerados (según su escala valorativa) la respuesta que usted considere.

Escala valorativa (medición) de Likert

Código	Categoría
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

N°	Variable 2. Calidad de servicio	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
01	¿Las instalaciones físicas (infraestructura) de la municipalidad, son visualmente atractivas y modernas?					
02	¿La municipalidad, posee equipos de apariencia moderna?					
03	¿En la municipalidad los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos y modernos?					
04	¿Los servidores de la municipalidad, realizan eficiente y oportunamente el trámite correspondiente de los usuarios?					
05	¿La municipalidad, concluye el servicio en el tiempo oportuno?					
06	¿La municipalidad, mantiene registros actualizados (en el día) y sin errores?					
07	¿El personal administrativo de la municipalidad, informa con rapidez, precisión y a los usuarios?					
08	¿El personal de la municipalidad atiende con claridad y lenguaje sencillo a los usuarios?					

09	¿El personal de la municipalidad, atienden con eficiencia a los usuarios?					
10	¿El personal de la municipalidad a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder y atender a los usuarios?					
11	¿La municipalidad siempre atiende en los horarios Establecidos y comunica oportunamente sobre alguna variación?					
12	¿La municipalidad respeta escrupulosamente el inicio de los horarios de atención?					
13	¿El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia del usuario?					
14	¿Percibe que el personal de la municipalidad, brinda le da una atención individualizada con respeto y amabilidad?					
15	¿Percibe que el personal de la municipalidad siempre muestra disposición para ayudar a los usuarios?					
16	¿El personal de la municipalidad, muestra interés y preocupación por los usuarios?					
17	¿El personal de la municipalidad, muestran paciencia y buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos?					

ANEXO 4. Validez de contenido de instrumento

VALIDEZ PARA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Preparatoria								
01	¿La municipalidad cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos requeridos por los usuarios?	✓		✓		✓		
02	¿En la municipalidad se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano?	✓		✓		✓		
03	¿La municipalidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención?	✓		✓		✓		
04	¿El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Diagnóstico								
05	¿En la municipalidad se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados?	✓		✓		✓		
06	¿En la municipalidad, se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar alguna modificación o derogación que implique la simplificación?	✓		✓		✓		

07	¿En la municipalidad, se cuenta con información detallada sobre las características que deben presentar los ambientes, para la implementación de procedimientos simplificados?	✓		✓		✓		
08	¿En la municipalidad, se realizó la evaluación e identificación de habilidades del personal involucrado en la implementación del procedimiento simplificado?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Rediseño		Si	No	Si	No	Si	No	
09	¿En la municipalidad se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	✓		✓		✓		
10	¿En la municipalidad se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar, hacia la simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
11	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la restructuración de los procedimientos administrativos?	✓		✓		✓		
12	¿En la municipalidad se cuenta con el análisis del costo del procedimiento restructurado?	✓		✓		✓		
13	¿En la municipalidad se cuenta con un plan estratégico y base legal para la implementación del proceso a simplificar?	✓		✓		✓		
14	¿En la municipalidad se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o restructurar?	✓		✓		✓		

Dimensión 4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿En la municipalidad se cuenta con personal debidamente instruido (capacitado) para ejecutar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓	
16	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad requerida y necesaria y complementaria para la implementación del procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓	
Dimensión 5. Mejoramiento continuo		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿En la municipalidad se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓	
18	¿En la municipalidad se cuenta con la debida publicidad que permita mantener informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar?	✓		✓		✓	
Dimensión 6. Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿En la municipalidad el procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado y registrado?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DIAZ HUACCAN ERIKA**

DNI: **N° 40530839**

Especialidad del validador: **Mg. GESTIÓN PÚBLICA**

Piura, 28 de octubre del 2023

¹**Pertinencia.** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia.** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad.** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



ERIKA DIAZ HUACAN
Lic. Administración de Empresas
Mag. GESTION PUBLICA
DRI: 40330839

Firma del experto informante

VALIDEZ PARA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Identificación de las necesidades y expectativas								
01	¿Las instalaciones físicas (infraestructura) de la municipalidad, son visualmente atractivas y modernas?	✓		✓		✓		
02	¿La municipalidad, posee equipos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
03	¿En la municipalidad los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos y modernos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Identificación del valor del servicio								
04	¿Los servidores de la municipalidad , realizan eficiente y oportunamente el trámite correspondiente de los usuarios?	✓		✓		✓		
05	¿La municipalidad , concluye el servicio en el tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
06	¿La municipalidad , mantiene registros actualizados (en el día) y sin errores?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio								
07	¿El personal administrativo de la municipalidad , informa con rapidez, precisión y a los usuarios?	✓		✓		✓		
08	¿El personal de la municipalidad atiende con claridad y lenguaje sencillo a los usuarios?	✓		✓		✓		

09	¿El personal de la municipalidad, atienden con eficiencia a los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal de la municipalidad a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder y atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Medición y análisis de la calidad del servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿ La municipalidad siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente sobre alguna variación?	✓		✓		✓		
12	¿La municipalidad respeta escrupulosamente el inicio de los horarios de atención?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia del usuario?	✓		✓		✓		
14	¿Percibe que el personal de la municipalidad, brinda le da una atención individualizada con respeto y amabilidad?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que el personal de la municipalidad siempre muestra disposición para ayudar a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de la municipalidad muestra interés y preocupación por los usuarios?	✓		✓		✓		

17	¿El personal de la municipalidad muestran paciencia y buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos?	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DIAZ HUACCAN ERIKA**

DNI: **N° 40530839**

Especialidad del validador: **Mg. GESTIÓN PÚBLICA**

Piura, 18 de octubre del 2023

¹Pertinencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



ERIKA DIAZ HUACCAN
Lic. Administración de Empresas
Mag. GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 40530839

Firma del experto informante

VALIDEZ PARA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Preparatoria								
01	¿La municipalidad cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos requeridos por los usuarios?	✓		✓		✓		
02	¿En la municipalidad se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano?	✓		✓		✓		
03	¿La municipalidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención?	✓		✓		✓		
04	¿El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Diagnóstico								
05	¿En la municipalidad se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados?	✓		✓		✓		
06	¿En la municipalidad, se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar alguna modificación o derogación que implique la simplificación?	✓		✓		✓		

07	¿En la municipalidad, se cuenta con información detallada sobre las características que deben presentar los ambientes, para la implementación de procedimientos simplificados?	✓		✓		✓		
08	¿En la municipalidad, se realizó la evaluación e identificación de habilidades del personal involucrado en la implementación del procedimiento simplificado?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Rediseño		Si	No	Si	No	Si	No	
09	¿En la municipalidad se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	✓		✓		✓		
10	¿En la municipalidad se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar, hacia la simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
11	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la restructuración de los procedimientos administrativos?	✓		✓		✓		
12	¿En la municipalidad se cuenta con el análisis del costo del procedimiento restructurado?	✓		✓		✓		
13	¿En la municipalidad se cuenta con un plan estratégico y base legal para la implementación del proceso a simplificar?	✓		✓		✓		
14	¿En la municipalidad se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o restructurar?	✓		✓		✓		

Dimensión 4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿En la municipalidad se cuenta con personal debidamente instruido (capacitado) para ejecutar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
16	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad requerida y necesaria y complementaria para la implementación del procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
Dimensión 5. Mejoramiento continuo		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿En la municipalidad se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
18	¿En la municipalidad se cuenta con la debida publicidad que permita mantener informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar?	✓		✓		✓		
Dimensión 6. Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿En la municipalidad el procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado y registrado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **CARRANZA AGUILAR MARITZA SOLEDAD**

DNI: **N°32854531**

Especialidad del validador: **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Piura, 21 de octubre del 2023

¹**Pertinencia.** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia.** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad.** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MARITZA SOLEDAD CARRANZA AGUILAR
OBSTETRA ROP N°3654
DOCTORA EN GESTIÓN EN SALUD
DNI: 32854531

Firma del experto informante

VALIDEZ PARA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Identificación de las necesidades y expectativas								
01	¿Las instalaciones físicas (infraestructura) de la municipalidad, son visualmente atractivas y modernas?	✓		✓		✓		
02	¿La municipalidad, posee equipos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
03	¿En la municipalidad los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos y modernos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Identificación del valor del servicio								
04	¿Los servidores de la municipalidad , realizan eficiente y oportunamente el trámite correspondiente de los usuarios?	✓		✓		✓		
05	¿La municipalidad , concluye el servicio en el tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
06	¿La municipalidad , mantiene registros actualizados (en el día) y sin errores?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio								
07	¿El personal administrativo de la municipalidad , informa con rapidez, precisión y a los usuarios?	✓		✓		✓		
08	¿El personal de la municipalidad atiende con claridad y lenguaje sencillo a los usuarios?	✓		✓		✓		

09	¿El personal de la municipalidad, atienden con eficiencia a los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal de la municipalidad a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder y atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Medición y análisis de la calidad del servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿ La municipalidad siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente sobre alguna variación?	✓		✓		✓		
12	¿La municipalidad respeta escrupulosamente el inicio de los horarios de atención?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia del usuario?	✓		✓		✓		
14	¿Percibe que el personal de la municipalidad, brinda le da una atención individualizada con respeto y amabilidad?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que el personal de la municipalidad siempre muestra disposición para ayudar a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de la municipalidad muestra interés y preocupación por los usuarios?	✓		✓		✓		

17	¿El personal de la municipalidad muestran paciencia y buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos?	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **CARRANZA AGUILAR MARITZA SOLEDAD**

DNI: **N°32854531**

Especialidad del validador: **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Piura, 18 de octubre del 2023

¹**Pertinencia.** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia.** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad.** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


 MARITZA SOLEDAD CARRANZA AGUILAR
 OBSTETRA ROP N°3654
 DOCTORA EN GESTIÓN EN SALUD
 DNI: 32854531

Firma del experto informante

VALIDEZ PARA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Preparatoria								
01	¿La municipalidad cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos requeridos por los usuarios?	✓		✓		✓		
02	¿En la municipalidad se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano?	✓		✓		✓		
03	¿La municipalidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención?	✓		✓		✓		
04	¿El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Diagnóstico								
05	¿En la municipalidad se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados?	✓		✓		✓		
06	¿En la municipalidad, se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar alguna modificación o derogación que implique la simplificación?	✓		✓		✓		

07	¿En la municipalidad, se cuenta con información detallada sobre las características que deben presentar los ambientes, para la implementación de procedimientos simplificados?	✓		✓		✓		
08	¿En la municipalidad, se realizó la evaluación e identificación de habilidades del personal involucrado en la implementación del procedimiento simplificado?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Rediseño		Si	No	Si	No	Si	No	
09	¿En la municipalidad se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	✓		✓		✓		
10	¿En la municipalidad se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar, hacia la simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
11	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la restructuración de los procedimientos administrativos?	✓		✓		✓		
12	¿En la municipalidad se cuenta con el análisis del costo del procedimiento restructurado?	✓		✓		✓		
13	¿En la municipalidad se cuenta con un plan estratégico y base legal para la implementación del proceso a simplificar?	✓		✓		✓		
14	¿En la municipalidad se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o restructurar?	✓		✓		✓		

Dimensión 4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿En la municipalidad se cuenta con personal debidamente instruido (capacitado) para ejecutar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
16	¿En la municipalidad se cuenta con normatividad requerida y necesaria y complementaria para la implementación del procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
Dimensión 5. Mejoramiento continuo		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿En la municipalidad se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
18	¿En la municipalidad se cuenta con la debida publicidad que permita mantener informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar?	✓		✓		✓		
Dimensión 6. Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿En la municipalidad el procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado y registrado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **CARRANZA AGUILAR MARITZA SOLEDAD**

DNI: **N°32854531**

Especialidad del validador: **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Piura, 21 de octubre del 2023

¹**Pertinencia.** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia.** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad.** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MARITZA SOLEDAD CARRANZA AGUILAR
OBSTETRA ROP N°3654
DOCTORA EN GESTIÓN EN SALUD
DNI: 32854531

Firma del experto informante

VALIDEZ PARA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Identificación de las necesidades y expectativas								
01	¿Las instalaciones físicas (infraestructura) de la municipalidad, son visualmente atractivas y modernas?	✓		✓		✓		
02	¿La municipalidad, posee equipos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
03	¿En la municipalidad los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos y modernos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Identificación del valor del servicio								
04	¿Los servidores de la municipalidad , realizan eficiente y oportunamente el trámite correspondiente de los usuarios?	✓		✓		✓		
05	¿La municipalidad , concluye el servicio en el tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
06	¿La municipalidad , mantiene registros actualizados (en el día) y sin errores?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio								
07	¿El personal administrativo de la municipalidad , informa con rapidez, precisión y a los usuarios?	✓		✓		✓		
08	¿El personal de la municipalidad atiende con claridad y lenguaje sencillo a los usuarios?	✓		✓		✓		

09	¿El personal de la municipalidad, atienden con eficiencia a los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal de la municipalidad a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder y atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Medición y análisis de la calidad del servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿ La municipalidad siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente sobre alguna variación?	✓		✓		✓		
12	¿La municipalidad respeta escrupulosamente el inicio de los horarios de atención?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia del usuario?	✓		✓		✓		
14	¿Percibe que el personal de la municipalidad, brinda le da una atención individualizada con respeto y amabilidad?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que el personal de la municipalidad siempre muestra disposición para ayudar a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de la municipalidad muestra interés y preocupación por los usuarios?	✓		✓		✓		

17	¿El personal de la municipalidad muestran paciencia y buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos?	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe

suficiencia: **SI** Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable

después de corregir [] No aplicable

[] Apellidos y nombres del juez evaluador: **DIAZ**

HUACCAN ERIKA

DNI: **N° 40530839**

Especialidad del validador: **Mg. GESTIÓN PÚBLICA**

Piura, 18 de octubre del 2023

¹**Pertinencia.** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia.** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad.** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



ERIKA DIAZ HUACCA
Lic. Administración de Empresas
Mag. GESTION PUBLICA
DNI: 40330630

Firma del experto informante

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
1	Calidad de servicio																			
2	Nº	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	SUMA - ITEMS	
3	Encuestado 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	52	
4	Encuestado 02	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	59	
5	Encuestado 03	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	53	
6	Encuestado 04	1	3	2	1	3	4	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	38	
7	Encuestado 05	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	56	
8	Encuestado 06	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	4	2	1	3	2	31	
9	Encuestado 07	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	56	
10	Encuestado 08	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	3	1	31	
11	Encuestado 09	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	61	
12	Encuestado 10	2	1	3	2	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	2	2	31	
13	Encuestado 11	1	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	33	
14	Encuestado 12	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	49	
15	Encuestado 13	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	2	3	2	2	1	34	
16	Encuestado 14	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	33	
17	Encuestado 15	3	1	1	3	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	32	
18	Encuestado 16	4	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	3	4	1	1	35	
19	Encuestado 17	1	2	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	3	1	32	
20	Encuestado 18	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	31	
21	Encuestado 19	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	2	34	
22	Encuestado 20	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	3	3	37	
23	Encuestado 21	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	4	42	
24	Encuestado 22	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	1	3	35	
25	Encuestado 23	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	35	
26	Encuestado 24	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	28	
27	Encuestado 25	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	61	
28	Encuestado 26	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	1	2	1	30	
29	Encuestado 27	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63	
30	Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	64	
31	Encuestado 29	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	62	
32	Encuestado 30	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	61	
33	VARIANZA	0,9289	1,05	1,0489	0,6767	1,1156	1,16	1,2322	1,0489	1,0267	0,8322	1,3067	1,3067	1,0322	1,2456	1,3433	0,9789	1,2322	165,1578947	
34	SUMA - VARIANZA	18,56555556																	0,943063368	
35																				
36																				
37	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																			
38																				0,94
39																				17
40																				18,566
41																				165,158

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

→ 0,94
 → 17
 → 18,566
 → 165,158

ESCALAS Y
BAREMOS

Escalas y baremos de la variable **simplificación administrativa**

	Niveles y Rangos	Alta	Regular	Bajo
1	Simplificación administrativa	[71 – 95]	[45 - 70]	[19 - 44]
2	Preparatoria	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
3	Diagnostico	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
4	Rediseño	[24 – 30]	[15 – 23]	[6 – 14]
5	Implementación, Seguimiento y evaluación	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
6	Mejoramiento continuo	[5 – 5]	[3 – 4]	[1 – 2]
7	Sostenible	[5 – 5]	[3 – 4]	[1 – 2]

	1. SA	2. AP	3. E	4. R	5. I	6. S	7. S	8. S
Valor máximo	95	20	20	30	20	5	5	5
Valor mínimo	19	4	4	6	4	1	1	1
Rango	76	16	16	24	16	4	4	4
Amplitud	25	5	5	8	5	1	1	1

Escalas y baremos de la variable **calidad de servicio**

	Niveles y Rangos	Alta	Regular	Bajo
1	Calidad de servicio	[63 – 85]	[40 – 62]	[17 – 39]
2	Identificación de las necesidades y expectativas	[13 – 15]	[8 - 12]	[3 - 7]
3	Identificación del valor del servicio	[13 – 15]	[8 – 12]	[3 – 7]
4	Fortalecimiento del servicio	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
5	Medición y analisis de la calidad de servicio	[13 – 15]	[8 – 12]	[3 – 7]

	1. CA	2. ETI	3. C	4. CR	5. S
Valor máximo	95	15	15	20	15
Valor mínimo	19	3	3	4	3
Rango	76	12	12	16	12
Amplitud	25	4	4	5	4

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CHULUCANAS 27 DE OCTUBRE DEL 2023

CARTA N° 00172 - 2023-SGRH/MPM-CH

SRTA : KELLY MARIELIZA CALLE NUÑEZ

ASUNTO : SE BRINDAN FALICIDADES PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION (TESIS).

REFERENCIA : EXPEDIENTE N°15297-2023

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y, a la vez, hacerle de conocimiento que se le brindaran facilidades para que realice un trabajo de investigación (tesis) las mismas que las realizara en instalaciones de la Municipalidad Provincial de Morropon Chulucanas, aplicando los instrumentos necesarios de naturaleza académica que le permitan sustentar su tesis para optar el grado de Magister en la especialidad de Gestión Pública.

Asimismo se le comunica que la información recabada será de confidencialidad extrema y solo será utilizada para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular me despido de Ud.,

Atentamente,

MIBP
C.C:
Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
MORROPÓN-CHULUCANAS

ARG. MARIELISAMARI BARRETO PALACIOS
SUB GERENTE DE GESTION DEL RR.HH