



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Simplificación administrativa para mejorar la atención al  
ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de  
Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Cubas Salazar, Lorena Liseth (ORCID: 0000-0003-2533-4552)

**ASESORA:**

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

Dedico a Dios, por mi guía, que me ha permitido, trabajar día a día y seguir mis estudios profesionales de maestría. Y dedico a mi madre, por ser el ser querido, que me educado, orientado, por medio de sus enseñanzas a seguir adelante y cumplir objetivos en la vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco, a la Mg. Flor Heredia, por sus enseñanzas y orientación, desde el pregrado y ahora en la búsqueda de ser Maestra en Gestión Pública.

Gracias.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula .....   | i   |
| Dedicatoria.....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                       | iii |
| Índice de contenidos .....                                 | iv  |
| Índice de tablas .....                                     | v   |
| Resumen .....  | vi  |
| Abstract.....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                       | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 4   |
| III. METODOLOGÍA.....                                      | 13  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 13  |
| 3.2. Variable y operacionalización.....                    | 13  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 14  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 14  |
| 3.5. Procedimiento .....                                   | 16  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                      | 17  |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                  | 17  |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 18  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 24  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 28  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 29  |
| VIII. PROPUESTA.....                                       | 30  |
| REFERENCIAS .....  | 32  |
| ANEXOS.....  | 37  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Nivel de confiabilidad del instrumento .....                       | 16 |
| <b>Tabla 2.</b> Datos generales del ciudadano .....                               | 18 |
| <b>Tabla 3.</b> Análisis de las dimensiones de atención al cliente .....          | 19 |
| <b>Tabla 4.</b> Datos generales de funcionarios de la MPL .....                   | 21 |
| <b>Tabla 5.</b> Análisis de la simplificación administrativa .....                | 22 |
| <b>Tabla 6.</b> Estrategias de procesos de simplificación administrativa .....    | 46 |
| <b>Tabla 7.</b> Estrategia de incorporación de tecnologías de la información..... | 47 |
| <b>Tabla 8.</b> Cronograma de actividades .....                                   | 48 |

## **Resumen**

El presente estudio tuvo como objetivo principal Proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, la metodología utilizada fue el tipo descriptivo y su diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 38 ciudadanos que han realizado algún trámite y 36 administrativos como unidades de estudio y su selección fue por conveniencia, como técnica se utilizó la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que el nivel de atención al ciudadano es deficiente porque no se está teniendo una buena experiencia en la atención al ciudadano. Se concluye que las deficiencias en cuanto a la simplificación administrativa de la institución se lograron evidenciar que no se está utilizando la tecnología de manera adecuada, asimismo la falta de capacitación para el personal genera inconvenientes al momento de la atención al ciudadano porque demoran mucho en darle una solución a su problema generando de esta manera una mala experiencia al ciudadano es por ello que se recomienda tomar acciones necesarias que le permitan llevar a cabo un mejor desarrollo de sus actividades mediante acciones correctivas.

**Palabras clave:** Atención al cliente, simplificación administrativa, servicio.

## **Abstract**

The main objective of this study was to propose new alternatives based on administrative simplification to improve citizen care in Tramifácil Provincial Municipality of Lambayeque 2020, the methodology used was the descriptive type and its non-experimental design, the study population consisted of 38 citizens who have completed a procedure and 36 administrative units as study units and their selection was for convenience, as techniques the survey and its instrument the questionnaire were identified. The results were that the level of attention to the citizen is deficient because it is not having a good experience in the attention to the citizen. It is concluded that the deficiencies regarding the administrative simplification of the institution were achieved to show that the technology is not being used in an adequate way, the lack of training for inconvenient personal genres at the time of citizen service because they take a long time to give a solution to their problem thus generating a bad experience for the citizen, that is why it is recommended to take necessary actions that allow them to carry out a better development of their activities through corrective actions.

**Keywords:** Customer service, administrative simplification, service.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano ha sido un tema pendiente por parte de las entidades del sector público, han tenido diversas deficiencias para facilitar y agilizar los servicios que ofrecen, en esa búsqueda de mejora, han definido la política de simplificación administrativa que a nivel nacional se ha venido implementando paso a paso. Sin embargo, aún se mantienen ciertos problemas que dificulta atender las necesidades del ciudadano, de manera eficiente y efectiva en los servicios que se ofrece. Es por ello, se realiza la investigación en la Municipalidad Provincial de Lambayeque (MPL), se busca conocer la percepción de la atención al ciudadano y conocer so la simplificación administrativa ha logrado mejoras para entidad.

La problemática a nivel internacional, en Colombia, Gea, Díaz, Juárez, Ferrer, & Martínez (2020) mencionan que la satisfacción de los usuarios, es un indicador muy importante de la calidad en la atención. No obstante, las deficiencias en la atención al ciudadano en Bogotá se asignan a la mínima legitimidad que otorga la sociedad al sistema, derivada por problemas de la accesibilidad y nivel de calidad del servicio sumado a ello, la transparencia, sostenibilidad y gobernanza.

De otro lado, en España, Bueno (2019) describe que, frente al peligro de aislar la política administrativa de un régimen gubernamental en un horizonte estático, incapaz de hacer frente a los avances tecnológicos, la simplificación administrativa, se presenta como una alternativa de solución. Tiene incidencia en los engranajes normativos que reglamentan las formas de comunicación, que hacen posible abreviar los procedimientos de la administración pública, para que los ciudadanos interesados hagan uso, en facultad del uso de sus derechos y necesidades.

No obstante, en Brasil, Klein, Pereira y Lemos (2019) frente al mal uso de los bienes y recursos económicos para lograr mejores resultados y transparentes los ciudadanos se han vuelto menos pasivos respecto a las deficiencias de servicios y actividades públicas, es por ello, que atender las necesidad y demandas conlleva mejorar los procesos y procedimientos tanto en las personas, en la manera de trabajar y generar relaciones que conlleven a ofrecer mejor atención al usuario.

Por su parte, en Argentina, Fernández (2015) “Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público” precisa que ante las necesidades y reclamos de la sociedad los gestores públicos deben tener la capacidad de reconocer las



expectativas y percepción de los ciudadanos acerca de los servicios que ofrecen las entidades públicas. Complementa que son pocas estas entidades que se buscan conocer la necesidad de la sociedad, de tal manera que puedan detectar y evidenciar desvíos y oportunidades de mejora en la atención a las personas. Asimismo, los retrasos y la ineficiencia alimentan los sentimientos de insatisfacción comunes a muchos ciudadanos en una amplia gama de países que difieren en términos de sus entornos institucionales, culturas organizacionales, equilibrio político, y las necesidades de la sociedad (Smith, 2014).

En el Perú, Trujillo, Flores (2018) describe que la simplificación administrativa es un tema pendiente, a pesar que en las entidades públicas están proceso de implementación aún no han logrado de manera efectiva su aplicación. En el caso de las licencias de funcionamiento aún se evidencian problemas burocráticos la demora en su tramitación, exigencia de diversos requisitos, documentos y pagos innecesarios, y la informalidad es 60% integrado por Mype.

De otro lado, En Lima, Maraví (2017) afirma que pesar que existen avances en simplificación administrativa, para agilizar el servicio para el ciudadano, aún existen barreras burocráticas y por ello, se procedió con la modificación a la Ley 30506; donde se modifica el procedimiento administrativo con el propósito de simplificar, mejorar y eliminar procedimientos innecesarios en la gestión pública, buscando fortalecer mediante acciones fiscalizadores para luego sancionar.

Sin embargo, López y Vega (2017) ante la necesidad de los ciudadanos por la mejora de atención, se impulsó de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC, que plantea el desarrollo de canales de atención para brindar mejor servicio relacionados a trámites de entidades del Estado en un mismo lugar. Esta iniciativa ha permitido mejorar la experiencia de la interacción entre el ciudadano y el Estado; no obstante, se necesitan impulsar y/o fortalecer factores para que el modelo se consolide como un referente de servicios centrados en el ciudadano.

En la MPL, se ha logrado implementar Tramifácil, debido a la política de simplificación administrativa, mediante esta investigación se busca conocer, el nivel atención que recibe el ciudadano por parte de las personas encargadas de esta área, teniendo en cuenta los reclamos y quejas de parte de otras áreas que no se ha logrado articular el servicio que debería ofrecer de simplificar ciertos trámites y

que junto a información detallada y precisa para el ciudadano se buscó mejorar el servicio para las personas que se acercan realizan diversos trámites en esta área. Ante ello, se formula como problema: ¿Cómo la simplificación administrativa mejorará la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020?

La investigación se justifica por las teorías acerca de la simplificación administrativa, para lo cual se ha consultado diversas fuentes primarias como la Ley 25035 emitida el 11 de junio de 1989, DS-007-2011-PCM Metodología de Simplificación administrativa el Decreto Supremo N° 094-2019-PCM que aprueba medidas adicionales y otros autores que enriquecerá la literatura científica con respecto a este tema (Bernal, 2016)

También se justifica en lo práctica motivo que las entidades públicas en la actualidad deben contar con estrategias que atiendan al ciudadano de manera digitalizada para ello, se identificarán diversas alternativas digitales para poder dar un servicio y atención al ciudadano, que frente a estos tiempos de pandemia del Coronavirus debe hacer sus trámites cuidando su salud. Asimismo, la sociedad se beneficia al contar con entidades que están acorde a los cambios de la tecnología donde buscan agilizar sus procesos que conlleve a reducir el tiempo y trámites burocráticos, permitiendo el ahorro de dinero, y mejorar la atención al ciudadano.

El objetivo general de esta investigación es: Proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020 y como objetivos específicos: diagnosticar el nivel de atención que se ofrece al ciudadano en Tramifácil, identificar las deficiencias en la aplicación de la simplificación administrativa en Tramifácil, diseñar nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.

Y como hipótesis se planteó: H1: La propuesta de nuevas alternativas en simplificación administrativa mejora la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, y la propuesta de nuevas alternativas en simplificación administrativa no mejora la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de esta investigación se revisó diversas investigaciones para conocer aportes de otros investigadores, considerando estudios según las variables a nivel internacional, En México Monsiváis (2019) el propósito fue conocer la relación de la calidad del servicio en instituciones públicas con la confianza en las mismas. Los resultados son que se percibe un servicio de calidad, que incide de manera positiva en la confianza de la población en sus entidades públicas. Se concluye que el mayor nivel de confianza es otorgado a las entidades que ofrecen buen servicio para el ciudadano, se sugiere que los gobiernos locales mejoren su desempeño y atienden los servicios básicos para su población, lo que les permite generar confianza y apoyo de los pobladores.

El objetivo del estudio fue analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos locales, percibida por la población, y la confianza que tiene en las instituciones. Los ciudadanos perciben calidad en los servicios públicos, eso influye positivamente en la confianza política. Por lo tanto, quienes confían más en las instituciones radican en las entidades federativas donde se percibe que dichos servicios son mejores. Estos resultados sugieren que en el desempeño de los gobiernos subnacionales las disparidades juegan un rol importante en la explicación de la confianza institucional (Monsiváis, 2019)

Asimismo, en Indonesia, Budy (2019) afirma que el Estado de Indonesia está enfocado en innovar el sector público, teniendo en cuenta que la complejidad que enfrentan los ciudadanos para acceder a los servicios públicos, mejora en procesos se consiguió en un 54%, atención de los problemas de la sociedad 33%, mejora de la eficiencia en servicio 33% como en la administración, desarrollo económico, educación, seguridad. Se concluye que la innovación en gobernabilidad requiere la cooperación de otros sectores junto a una orientación política que conlleve seguir aplicando medidas para agilizar procesos y se brinde un mejor servicio.

De otro lado, en Polonia, Sudol (2018) analizó el registro estatal que contiene bases de datos relacionadas con el espacio y los procedimientos y técnicas para recopilar, actualizar, procesar y compartir información, buscando mejorar los procedimientos administrativos, verificando que existen cambios más importantes en la realización de acciones administrativas en el campo de la geodesia a nivel de distrito facilitando

un mejor acceso a los interesados. Se tienen limitaciones para atender las necesidades de los interesados, es necesario tener en cuenta el principio emitido de resolver dudas a favor de la parte, la solución silenciosa del caso, los procedimientos administrativos simplificados del usuario.

Se complementa en Ecuador, Vite, Romero, y Vargas (2018) concluyen que se debe establecer políticas de atención, a fin de que los procesos se cumplan de acuerdo con los tiempos promedios establecidos y actividades que permitan retroalimentar el cumplimiento de la norma, teniendo en cuenta que es una deficiencia actual y a través de técnicas administrativas, descongestionar los cuellos de botella en las instituciones del sector público. Coordinar adecuadamente con el personal de afiliación y atención al ciudadano, con la finalidad de generar un modelo de atención de calidad que permita la disminución de tiempos, logrando que el afiliado realice sus trámites administrativos en el menor tiempo posible.

En el Perú Cueva (2019) describe que la estrategia MAC, con un buen diseño inicial y normas claras y flexibles está instalando en la cultura del ciudadano, la posibilidad de creer que en el sector público se puede recibir un servicio de calidad, rápido y simple. Así, las decisiones que se fueron tomando en el MAC Lima Norte, como la de cambiar de local hacia uno más amplio y cómodo, permitieron el incremento de las transacciones en más de 30 %. Es de destacar que el impacto del modelo MAC no consiste en entregar servicios públicos, sino contribuir a que los ciudadanos y la sociedad en su conjunto mejoren su bienestar y calidad de vida.

De otro lado, Melgar (2017) la investigación busco identificar los procesos involucrados directamente en el área de atención al ciudadano, se identificó los principales procesos establecidos, encontrando algunos innecesarios los cuales fueron eliminados y se diseñó estrategias que cumplieran las reglas y normas exigidas para su implementación donde se describen las actividades y acciones a ejecutar, con sus respectivas metas y objetivos, buscando generar beneficios para población. Se recomienda hacer un diagnóstico de las necesidades de la población y dar seguimiento a las acciones implementadas con la finalidad de generar satisfacción del ciudadano con los servicios que ofrece la entidad pública.

No obstante, Herrera (2015) en su investigación evaluaron el procedimiento de atención para brindar el servicio de información a los usuarios, se investigó el conocimiento que tienen los servidores públicos acerca del servicio y como se aplica a los administrados, se constató que tienen diversas formas de conocimiento que se utilizan para ofrecer un mejor servicio y las posibilidades de generar nuevos conocimientos. Se hizo un análisis del conocimiento tácito y explícito acerca de la información que se ofrece a los ciudadanos. El investigador propuso un modelo que permite gestionar el conocimiento y la experiencia que se obtiene en el accionar diario para mejorar el servicio y buscando ser más eficientes en atendiendo a los administrados que hacen diversas gestiones en la administración pública.

A nivel local, Limo (2019) investigó acerca del procedimiento administrativo electrónico, el autor concluye que una alternativa para mejorar el servicio al ciudadano es mediante la aplicación de las TIC en la administración pública, conllevando a la agilizar el acceso, enviando documentos, trámites, solicitudes mediante una plataforma virtual, inclusive los pagos virtuales, hacer el seguimiento y verificación del proceso que ha iniciado el administrado, de esta manera se mejora el servicio para el ciudadano y se mejora la percepción del municipio frente a la sociedad.

Por su parte, Montañez (2018) su investigación acerca de un “Modelo de calidad de atención para la satisfacción del administrado en la Municipalidad de Chiclayo, los resultados son que el 50% admite que los colaboradores no le inspiran confianza, para el 46% no tiene el conocimiento respectivo para orientar, 53% muestra su disconformidad por el horario, 45% no son serviciales, a ello, se suma la inadecuada infraestructura, falta de mobiliario para mejorar comodidad del usuario. Se concluye con el diseño del modelo de atención para el ciudadano, atendiendo las necesidades y deficiencias encontradas y con capacitaciones mediante talleres para los 12 profesionales que laboran en el área investigada.

Y finalmente, Díaz (2017) se buscó medir la relación de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario del municipio de Tumbán, específicamente en el área de licencias, donde se ha dispuesto procedimientos simplificados según Normas del Estado, para mejorar la atención y servicio a los interesados, siendo personas naturales o jurídicas que desarrollan algún tipo de

negocio y buscan tener un buen trato y buen servicio. Se concluye que existe relación entre las dos variables, pero los ciudadanos muestran su insatisfacción específicamente en la fiabilidad y seguridad, siendo necesario una mejor atención por parte del área en estudio.

Con respecto a las teorías, de simplificación administrativa Regonini (2016) define que, la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las instituciones públicas, así como la competencia que hay en el sistema económico de una nación. En consecuencia, dese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, lo complicado que es encontrar y gestionar acorde a los requerimientos de la población.

Con estas estrategias se busca disminuir los requerimientos administrativos que se encarga de llevar a cabo el manejo y esto ocurre por un manejo básico de reglas, hasta la enumeración de las obligaciones administrativas, así como la visualización positiva de los esfuerzos de reducción (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2016). De esta manera, Graeber (2015) por medio de su “Ley de hierro”, define que: “Cualquier fuerza de mercado, cualquier iniciativa gubernamental destinada a reducir la burocracia y promover las fuerzas del mercado tendrá el efecto final, aumentar el número total de regulaciones, la cantidad total de papeleo y el número total de burócratas que emplea el gobierno” (p. 7).

Para, Sandy (2013), la relevancia de la política que origina la simplificación administrativa, se debe considerar importancia de las funciones que esta asume: contrastación de credenciales y elegibilidad, búsqueda de la innovación, la mejora de beneficios, gestionar e implicar al ciudadano. No obstante, se debe considerar los desafíos para dar calidad y entrada al sistema, generando posibilidad de innovar en las organizaciones logrando beneficios y compromiso en favor del ciudadano. Por otra parte, La Secretaría de Gestión Pública, (2013) definen a la simplificación administrativa posee como principio reducir las dificultades o precios mínimos para la sociedad, que ofrecen un inapropiado manejo de la Administración Pública.

Otro importante, aporte para las entidades públicas que intentan generar valor público, es el OECD (2010) precisa que la simplificación administrativa, se conoce como una estrategia de eficacia regulatoria con el fin de examinar y disminuir los

procesos administrativos y regulatorias. Mediante las acciones de simplificación se busca minimizar las obligaciones administrativas creadas para fortalecer la estabilidad de las regulaciones administrativas, considerando que estas son las que determinan el costo directos e indirectos de los que fueron regularizados.

Por otra parte, Ziller (2008) señala que la nueva gestión pública, intenta que los ciudadanos que conforman una sociedad y las organizaciones participen de manera simple y fácil en la gestión pública. Cabe precisar que la simplificación administrativa asume claramente los reclamos, necesidades y sugerencias para reducir el nivel de burocracia, siendo esta un impedimento, y que obstáculo para los ciudadanos y sociedad en general.

Como, la Política nacional de simplificación administrativa, en un espacio de crecimiento determina que la simplificación administrativa, son un grupo de metas y actividades que se desprenden de los que cuyos propósitos son quitar los impedimentos, así como los precios que no son importantes en la comunidad en el que se encuentra el inapropiado manejo de la administración pública. De la misma manera, se describe que el procedimiento administrativo: “conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado, sea éste persona natural o jurídica, pública o privada” (Decreto Supremo N° 079-2007-PCM)

De otro lado, en la simplificación administrativa, se considera las dimensiones para la Secretaria de Gestión Pública del Perú (2017) son las siguientes: Procesos de simplificación administrativa: se encarga de desplegar y poner en práctica las estrategias y métodos de simplificación administrativa que ayuden al fortalecimiento de los métodos y servicios administrativos, así como a la erradicación de los elementos que no son necesarios y no generan ningún valor para entidad.

Otra de las dimensiones es la incorporación de las tecnologías de información (ITF): esta se encarga de estimular al uso de las estrategias computarizadas, como son los procesos en línea, así como el cambio de datos que hay entre las instituciones públicas. Modelo de Atención al Ciudadano: esta se encarga de fortalecer el grado de atención de la sociedad pro medio de la ejecución de una guía de atención al ciudadano, siendo esta una parte muy relevante de la innovación de la Gestión

Pública. Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa: esta se basa en ofrecer el fortalecimiento de las diferentes solicitudes y equipos de representantes afines a los métodos de simplificación administrativa.

Por otra parte, el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM (2010) describe los principios en la simplificación administrativas son para, la Secretaria de Gestión Pública: Orientación a la ciudadanía. Se puede decir que la simplificación administrativa, basa sus instituciones públicas al beneficio de la sociedad, con el fin de que se lleven a cabo los métodos y beneficios administrativos con respecto a la ocupación de los beneficiarios y beneficiarias. Integralidad de las soluciones. De la misma manera la simplificación administrativa, requiere tener en cuenta las dificultades que la integran de forma conjunta, con una perspectiva general mediante métodos de innovación, por consiguiente, con modelos de solución total.

Otro de los principios es la gestión basada en procesos: los procesos administrativos, con respecto al impuesto de servicios exclusivos, en el que se da importancia al fortalecimiento de los métodos resaltando las dificultades de los modelos de distribución que requieren poseer, contempladas en las organizaciones rígidas y graduada, el trabajo por ocupaciones con respecto a guías bajo una visión habitual. Rigor técnico. La simplificación administrativa, requiere que se haga llevando a cabo una guía, poniendo en práctica herramientas técnicas, que modernicen las acciones que se realizan en la actualidad en el sector público.

Asimismo, el principio de transversalidad: la simplificación administrativa se tiene que asumir como un método que compone a cada una de las organizaciones en muchos contextos, y no como un método que se basa en las instituciones personales. Mejoramiento continuo. Las instituciones públicas requieren continuamente fortalecer curiosidad en la población, adecuándose a las modificaciones que se encuentran alrededor, autoevaluándose y sometándose a una estimación permanentemente. Valoración de la función de atención a la ciudadanía para enaltecer y dar importancia individual en las instituciones públicas basadas en la atención de los procesos en cuanto a los impuestos administrativos, relacionados con la comunidad. Participación ciudadana, por el cual la ciudadanía personalmente o de forma establecida, se encuentra en la creación de leyes, la



creación de leyes y el rastreo de las actividades de las reducciones dependientes, y que son en gran manera divulgadas en su completo conocimiento.

Las teorías respecto a la atención al ciudadano Van y Thi Thuy (2018), por medio de la revista *Government*, del 2011, determina que las instituciones brindan un servicio administrativo que se encuentran ajustados a la ley, actividades a realizar si fines económicos, dadas por las instituciones públicas autorizadas por las organizaciones y pobladores con respaldo de las documentaciones que se encuentran aprobados por el estado.

Otro aporte de Van (2017), especifica que la satisfacción que ofrece el servicio público, se estudia por medio de escalas, obteniendo como el más simple, las características operacionales con el fin de estudiar la manera de que la calidad la cual se haya la complacencia al unirse el servicio activo en las satisfacción de los consumidores, con el fin de llevar a cabo con los deseos de los individuos. Por otra parte, Leong, Hew, Ooi y Lin (2017) los clientes complacidos requieren ofrecer los servicios a los familiares, amigos, así como también a desconocidos, por medio de las redes sociales. Las informaciones ofrecidas de una persona a otra se determinan como una situación que no se puede postergar, puesto que no requiere repercutir de manera recta en las decisiones de los consumidores potentes.

Se conoce como una adecuada atención a los pobladores, el cual se encuentra en la calidad de los servicios, así como interiorizar que cada una de las actividades o falta de actividades en la empresa, durante el desarrollo del trabajo, impactando en el resultado de los servicios que se encuentran en las personas. Cada persona, que opera en el trabajo final que se ofrece a las personas, cada individuo, que realice sus acciones en su propio nombre con respecto a sus representaciones, posee derecho a obtener servicios de calidad al instante de hacer un movimiento el cual se basa en el servicio del Estado (Bolaños, 2015)

De otro lado, se define que al momento de que un cliente, crea que un servicio ha ofrecido un grado gustoso de llevar a cabo con relación a lo que se gastó, en gran medida o no, por lo que se suele entender que el cliente se encuentra complacido con lo ofrecido (Oliver, 2015). La relevancia de hacer una inversión en la satisfacción de los consumidores, la eficacia solo se desprende de los precios modificables, puesto que los consumidores que no están satisfechos, podrían

comenzar a quejarse de la organización y ofrecer datos de persona a persona de forma negativa, aunque sean clientes (Ladeira, Silva, Oliveira, & Falcao, 2015)

Por su parte, Bovaird y Loeffler (1996) determinan que la administración pública, eficiente se basa en la satisfacción del cliente, fortalecer los servicios públicos y sobre todo estimular la confianza pública por medio de la nitidez de sus actividades. Estudiar el servicio que brinda saber de qué manera un promotor brinda una rendición de cuentas, sobre las acciones que llevan a cabo por medio de las actividades de los ciudadanos y los involucrados.

Las dimensiones de la atención al ciudadano según, Bolaños (2015) considera los siguientes: Estrategias y organización: esta se basa en los factores en el grado de cada herramienta y estructura interna, pertinentes con el fin de encaminar la empresa el manejo de los métodos de fortalecer en las atenciones de los ciudadanos. Se requiere para alcanzar una atención adecuada en poner en práctica cada uno de los factores en los documentos de organización en la empresa, misión y propósitos frecuentes. Conocimiento del ciudadano: encierra los elementos basados en a manera y el uso de las diferentes estrategias con la institución realizada, la comprensión de la ciudadanía se encamina bajo la atención, de la misma manera, que la puesta en práctica de métodos y áreas de cooperación que ofrezcan datos en la atención de la ciudadanía.

Asimismo, la accesibilidad y canales de atención: las personas suelen utilizar los diferentes servicios ofrecidos por las instituciones públicas. Por lo que se puede determinar que su relevancia se basa en la calidad, por el uso pertinente de estos aumenta el abordaje de los mismos (dispersión geográfica de los puntos de atención), apurar las tramitaciones, así como atender a los equipos frágiles y fortalecer la entrada de la ciudadanía a la información. Infraestructura, mobiliario y equipamiento: el patrón de infraestructura, seguridad (esta guarda relación con el área de atención), así como también a los mobiliarios y equipos que se usan para atender a los elementos que tienen que ver con las particularidades de la infraestructura, su situación, y bases que posee la institución que ofrece el servicio a los ciudadanos. La cual se comprende la plataforma de atención, mostrando, la situación y manejo de las instituciones, sus bienes y equipos, así como también la realidad en la que se encuentran sus áreas.

Asimismo, el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa: en este se encuentran los elementos que se relacionan con los periodos de atención que se ofrece a la humanidad, en cuanto a la tramitación de la documentación, así como la entrega de los servicios públicos, con respecto a la forma de pagar la propia atención a la ciudadanía, así como la manera en que son tratados los empleados las actividades de la institución para alcanzar que las tramitaciones se resuelvan. Personal de atención a la ciudadanía: en esta se toman en cuenta los factores que se encuentran unidos a la conceptualización de los del perfil y elección de las personas que previenen los elementos con relación a la atención a los ciudadanos, de la misma manera otros elementos de trabajo con relación a los recursos humanos.

Otra dimensión es la transparencia y el acceso a la información pública: en este se encuentran los elementos que se vinculan con el trabajo honrado, la entrada, así como la calidad de los datos de las instituciones públicas, acerca de los procesos administrativos y de los servicios que se ofrecen exclusivamente (contenidos en el TUPA) y los servicios no exclusivos (Contenidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE) de la misma manera, tener a una persona capacitada que se encargue de la obtención de la información en la institución.

También se incluye la medición y satisfacción: en este se tiene presente los elementos que se vinculan con la valorización de los factores de trabajo que se refieren a la atención de las personas. Así como lo que se sabe de los deseos de las personas acerca de los servicios que tienen las instituciones públicas, en un aspecto fundamental en la trayectoria con el fin de fortalecer a las personas. Con la medición de la satisfacción se lanzará mejorar de forma contigua los bienes y servicios ofrecidos. Reclamos y sugerencias: aquí se integran los elementos que son los factores de medición que se usan para recibir, guardar y tramitar los reclamos y propuestas, así como el uso que se de los datos suministrados con respecto a la continua mejora y a su acompañamiento.

Finalmente, el proceso de modernización de la gestión pública en Beneficio del ciudadano: cuando hablamos de la modernización del trabajo público se basa en la elección y manejo de cada uno de los medios basados en la realización en la realización de los valores públicos (Decreto Supremo N° 123-2018 PCM).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio realizado es de carácter descriptivo, con enfoque cuantitativo, porque se buscó hacer un análisis de la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la MPL, 2020 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se aplicó ningún cambio o alteración a la entidad investigada, solo que recogió la información en un momento dato (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### **3.2. Variable y operacionalización**

##### **Definición conceptual**

Simplificación administrativa: Regonini (2016) define que, la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las instituciones públicas, así como la competitividad del sistema económico de una nación. En consecuencia, dese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, la complejidad que es encontrar y gestionar los requerimientos y necesidades de la población.

Atención al ciudadano: Cuando se ofrece una atención adecuada a las personas, permite que esta se posicione de las mentes de los mismos y que esto impacte en su resultado final. Puesto que cada persona que realice sus tramitaciones en su propio nombre requiere ser tratado correctamente, y recibir servicios de calidad cuando esté llevando a cabo sus tramitaciones (Bolaños, 2015).

##### **Definición operacional**

Simplificación administrativa: Para obtener la información cerca de la variable, se recurrió a la medición de las siguientes dimensiones: procesos de simplificación administrativa, incorporación de tecnologías de información modelo de atención al ciudadano, fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa

Atención al ciudadano: Para conocer la atención que se brinda al ciudadano, se recurrió a medir las siguientes dimensiones: estrategia y organización, conocimiento de la ciudadana, accesibilidad y canales de atención, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, proceso de atención y simplificación

administrativa, personal de atención, transparencia y acceso a la información, medición de la gestión y reclamos y sugerencias.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Según Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2013) se considera como población de estudio a las personas que buscan hacer algún trámite para la obtención o renovación de licencias de funcionamiento, para la actualización de certificado de defensa civil y salubridad de diversos establecimientos comerciales. Se tenía la asistencia de un promedio 120 personas al mes y funcionarios administrativos que sus áreas están relacionadas a Tramifácil.

**Términos de inclusión,** Entre ellos se tiene que las personas que han realizado alguna gestión específicamente en Tramifácil, la gestión debió haberse realizado a partir del año 2019 adelante. Y los encargados directos de áreas administrativas de la Municipalidad de Lambayeque

**Términos de exclusión:** Son personas que hicieron gestiones en otras áreas del Municipio del Lambayeque, personas que hicieron sus gestiones en años anteriores al 2019, personal administrativo que no tiene decisiones directas en su área.

**Muestra:** Se consideró un muestreo por accidente teniendo en cuenta que no se tiene acceso de manera directa a los ciudadanos, por razones de la pandemia generada por el Coronavirus (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2013).

**Muestreo:** Se utilizó es por accidente en la que se consideró 38 ciudadanos que han realizado algún trámite y 36 administrativos como unidades de estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**La encuesta:** Se conoce como una herramienta para obtener los datos pertinentes para cualquier estudio, esta permite indagar y conocer los datos, por medio de interrogantes que se hacen de manera directa o indirecta según sea el caso. A las personas que conforman la muestra del mismo (Carrasco, 2016)

**Instrumentos**

**Cuestionario:** Se conoce como la herramienta o instrumento del estudio social y es el que más se pone en práctica cuando el mismo tiene una población de sujetos muy extensa, la misma es personal. Cada una de sus interrogantes se realizan con

anticipación (Carrasco, 2016). El cuestionario que se utilizará cuestionarios validados con la finalidad de obtener la información de las variables. Se consideró el aporte del Decreto Supremo N° 025-2010-PCM Política y Plan de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros y Chain (2017), para con el Manual de Atención al Ciudadano de la PCM (2015) y Ayme (2019), se recogerá la información de la población de estudio.

Instrumento de atención al ciudadano: Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa  
Autora: Br. Chain Rosado, Carlos Enrique  
Año de validación: 2017  
Lugar: Perú  
Tiempo: 25 minutos  
Descripción: el instrumento consta de 20 preguntas con sus respectivas alternativas, buscan dar respuesta a las dimensiones planteadas según la variable. Como alternativas están basadas según la Escala de Likert.

Instrumento de atención al ciudadano: Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de atención al ciudadano  
Autora: Br. Ayme Espinoza, Yulisa  
Año de validación: 2019  
Lugar: Perú  
Tiempo: 30 minutos  
Descripción: el instrumento consta de 28 preguntas con sus respectivas alternativas, buscan dar respuesta a las dimensiones planteadas según la variable. Como alternativas están basadas según la Escala de Likert.

Validez: Para, Carrasco (2016) señala que es una propiedad de los métodos de investigación, se basan en que los mismos se encargan de hacer la medición de forma objetiva, precisa y confiables, partiendo de la confiabilidad de los mismos y

que se quiere medir la variable o variables de estudio. Específicamente “el instrumento es validado cuando mide lo que debe medir, es decir, cuando nos permite extraer datos que pre concebiblemente necesitamos conocer” (p, 336). La validez del cuestionario de atención al ciudadano lo ha otorgado tres profesionales, de los cuales dos con Doctorado en Gestión Pública y un metodólogo, quien han verificado el instrumento y han dado su validez para su aplicación. Y la validación del cuestionario de simplificación administrativa se realizó por docentes de la Universidad César Vallejo en su Sede Lima.

Confiabilidad: Según, Carrasco (2016) se puede decir que “la confiabilidad se conoce como una forma o participación de una herramienta para medir, haciendo posible que se logre los resultados que esperados momentos” (p.339). El nivel de confianza de cada instrumento ha sido verificado por cada autor. Según el análisis realizado en estadístico SPSS, se evidencia los siguientes resultados encontrados:

**Tabla 1**

*Nivel de confiabilidad del instrumento*

| N°        | Variable                      | Preguntas | Confiabilidad |
|-----------|-------------------------------|-----------|---------------|
| V1        | Simplificación administrativa | 20        | 0.91          |
| V2        | Atención al ciudadano         | 28        | 0.87          |
| Resultado |                               | 48        | 0.89          |

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.5. Procedimiento**

Esta se define como el instrumento que se pone en práctica en esta investigación aplicando una encuesta y como instrumento el cuestionario el cual está compuesto por ítems que hicieron posible obtener datos, sobre el trabajo acerca de los conocimientos y la competitividad profesionales.

Por su parte, Bernal (2016) posterior a que se logró el instrumento para obtener los datos se buscó la validación, por lo que se procedió a buscar la opinión de tres expertos los cuales validaron las interrogantes que se encontraban en el cuestionario. De la misma manera, se estudió la confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach. Posterior al permiso y autorización para proceder a poner en práctica el cuestionario a la población que se estudiara. Posteriormente,

se procedió a hacer la tabulación de los datos obtenidos en Excel 2019 y para luego pasarlo al programa SPSS 22 donde a través de tablas de frecuencias se tabularon las tablas y gráficos para su presentación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de la data que se recolecta se procede a realizar una tabulación de datos, para luego, hacer la agrupación según las preguntas planteadas, conllevando a agrupar por dimensiones y conocer los resultados obtenidos en referencia a cada variable. De este modo, permite conocer el nivel de atención al ciudadano que se tiene en el área de Tramifácil y, asimismo, recoger la información acerca de la simplificación administrativa, se analizó los datos mediante el programa SPSS 25 para agrupar los datos y presentar mediante tablas y gráficos, que permita interpretar, describir y realizar la discusión de los principales hallazgos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios éticos. Según Nordeña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012). Consentimiento informado esta se fundamenta que se requiere ejecutar un estudio en el que socialicen cada uno de los pasos que se realizaran para lograrla, las mismas que deber llegar a las unidades de estudio. En este caso la información que se ofreció de los usuarios de la MPL, estuvieron basados en la confidencialidad: esta se basa en que se debe respetar la identidad de cada uno de los entrevistados. Puesto que esta investigación se llevó a cabo con la puesta en práctica de una encuesta que se realizó de forma directa a los empleados y de forma anónima por lo que no se mencionaron los nombres ni ningún otro dato es decir fue confidencial.

Asimismo, el respeto a cada una de las personas que ofrecieron la información pertinente en la realización de estudio, en la que se tomó de forma directa los datos de identificación de cada uno. Sin embargo, en este estudio la encuesta se llevó a cabo basada en el anonimato. Por lo que no hubo mención de ningún nombre de los encuestados, la observación del participante: aquí los que participan están informados en referencia a la investigación que se realizará y los datos que se busca recoger. Lo que se traduce que, si el colaborados quiere retirarse del estudio, lo pueden hacer.



#### IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos se presentan por variables, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, a continuación, se presenta el primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de atención que se ofrece al ciudadano en Tramifácil, en la siguiente tabla se aprecia los resultados generales:

**Tabla 2.** *Datos generales del ciudadano*

| <b>Valoración</b> | <b>n</b>  | <b>%</b> |     |
|-------------------|-----------|----------|-----|
|                   | 25 a 30   | 15       | 39  |
|                   | 31 a 36   | 7        | 18  |
|                   | 37 a 50   | 16       | 42  |
|                   | Total     | 38       | 100 |
| Edad              | Masculino | 12       | 32  |
|                   | Femenino  | 26       | 68  |
|                   | Total     | 38       | 100 |
|                   | Técnica   | 15       | 39  |
|                   | Bachiller | 13       | 34  |
|                   | Superior  | 10       | 26  |
|                   | Total     | 38       | 100 |

**Fuente:** Elaboración propia

Según los resultados encontrados en cuanto a datos generales tenemos que el 39% tienen edad entre 25 a 30 años, el 18% tiene entre 31 a 36 años y el 42% menciona tener entre 37 a 50 años de edad, asimismo en cuanto a la variable sexo tenemos que un 32% son de sexo masculino y un 68% de sexo femenino, finalmente en cuanto al grado de instrucción tenemos que un 39% son de carrera técnica, el 34% bachiller y un 26% superior, concluimos que en cuanto a edad existe un porcentaje alto en que las personas que laboran en la empresa están entre 37 a 50 años es por ello, que se tiene personal con experiencia, asimismo, el mayor porcentaje son técnicos los que laboran para la empresa como también se evidencio que en mayor porcentaje los que laboran son de sexo femenino.

**Tabla 3.** Análisis de las dimensiones de atención al cliente

| Dimensiones   | Calificación |    |         |    |       |    |       |
|---|--------------|----|---------|----|-------|----|-------|
|   | Malo         |    | Regular |    | Bueno |    | Total |
|   | n            | %  | n       | %  | n     | %  | 100   |
| Estrategia y organización                           | 13           | 25 | 23      | 61 | 2     | 5  | 38    |
| Conocimiento a la ciudadanía                        | 17           | 45 | 7       | 18 | 14    | 37 | 100   |
| Accesibilidad al cambio                             | 17           | 45 | 7       | 18 | 14    | 36 | 38    |
| Infraestructura, mobiliario y equipos               | 18           | 47 | 7       | 18 | 13    | 34 | 100   |
| Proceso de atención y simplificación administrativa | 19           | 50 | 4       | 11 | 15    | 40 | 38    |
| Personal de atención                                | 16           | 42 | 10      | 26 | 12    | 31 | 100   |
| Transparencia y acceso a la información             | 16           | 42 | 8       | 21 | 14    | 37 | 38    |
| Medición de la gestión                              | 17           | 45 | 3       | 8  | 18    | 47 | 100   |
| Reclamos y sugerencias                              | 19           | 50 | 8       | 21 | 11    | 29 | 38    |
| Promedio  | 45%          |    | 22%     |    | 33%   |    | 100%  |

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la investigación, acerca de atención el ciudadano, se pudo evidenciar que a la dimensión estrategia y organización se encontró que un 25% considera como deficiente o mala porque, la atención que se ofrece no esta organizada de manera correcta, y la estrategia que se aplica no es oportuna porque, el ciudadano es relegado para ser atendido y se complementa con el 61% se muestra como indiferente o precisa es regular estas actividades en Trámifácil, pero se debe contar con planificación respectiva, colocando en centro al ciudadano, porque son entidades ofrecen servicios públicos, y deben priorizar una atención esmerada y profesional con personal debidamente capacitado.

En la gestión, como parte del análisis de los segmentos que se busca ofrecer servicios, como es el caso de Tramifácil, se debe tener el conocimiento del ciudadano. Sin embargo, los resultados se aprecian que el 45% indica que es malo porque, no saben que necesidades tiene la población como los trámites acerca de

licencias para el funcionamiento de negocios, permisos para actividades comerciales, familiares, de iglesias, atención a reclamos por falta de seguridad, por ruidos, fiestas de fin de semana que realizaban por lugares que no tiene buena reputación, ante esas denuncias no hay una respuesta contundente del Municipio. Pero un 37% manifiesta que, si es bueno, la atención esta, respuesta está relacionado a la zona urbana en su mayoría, teniendo en cuenta que la atención es más cercana ante las necesidades y requerimientos que tengan los ciudadanos.

De otro lado, en la dimensión accesibilidad al cambio el 45% responden de forma negativa, a pesar que se tiene un espacio integrado por tres profesionales que buscan orientar e informar al ciudadano, no aplican estrategias o acciones de tener contacto directo y ameno con el ciudadano, usando otros medios, como redes sociales, Facebook, mensajes o WhatsApp, para que el ciudadano sea informado antes de ir a la misma Municipalidad por información que se puede ofrecer por estos medios, no tiene una adaptación adecuada para lograr una mejor conexión con el poblador. No obstante, un 36% afirman de manera positiva, porque se ha tenido un cambio importante a partir del 2019 se ha tenido una zona exclusiva para atender a los vecinos, se logrado articular en un solo lugar la información de diversos trámites, que se desea hacer, conllevando a agrupar la información acerca de los servicios de la Municipalidad, pero aún, es insuficiente.

Asimismo, en cuanto a la dimensión infraestructura, mobiliario y equipos el 47% responden de manera negativa debido a que consideran que no se le ofrecen las condiciones adecuadas mientras espera un proceso, sin embargo, un 34% responden positivamente en que el mobiliario e infraestructura esta adecuada; también en cuanto a la dimensión proceso de atención y simplificación administrativa un 50% responden negativamente porque los procesos de atención son muy engorrosos lo que le incomoda mucho. Sin embargo, un 40% responden positivo porque considera que los procesos le han realizado de manera rápida; asimismo en cuanto a la dimensión personal de atención tenemos que el 42% estar disconformidad que el personal le atiende de manera inadecuada sin embargo un 31% mencionan que si se les atiende con eficiencia; asimismo en cuanto a la dimensión transparencia y acceso a la información los resultados fueron negativos

en un 42% porque consideran que la institución no le ofrece una buena información en los trámites, asimismo un 37% respondieron de manera positiva debido a que consideran que la informaciones que solicitan siempre la ha encontrado.

Y en la dimensión, medición de la gestión los resultados fueron negativos con un 45% porque consideran que la gestión es inadecuada y el 47% afirman positivamente ya que consideran que se tiene una buena gestión administrativa; finalmente en cuanto a la dimensión reclamos y sugerencias los resultados negativos fue en un 50% debido a que mencionan, que no toman en cuenta, las sugerencias realizadas y más aún los reclamos que generan se ignoran y demora mucho en responder.

Segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias en la aplicación de la simplificación administrativa en Tramifácil

**Tabla 4.** *Datos generales de funcionarios de la MPL*

| <b>Valoración</b>    |                  | <b>n</b> | <b>%</b> |
|----------------------|------------------|----------|----------|
| Edad                 | 24 a 30 años     | 10       | 28       |
|                      | 31 a 35 años     | 8        | 22       |
|                      | 36 a 40 años     | 2        | 6        |
|                      | 41 a 50 años     | 16       | 44       |
|                      | Total            | 36       | 100      |
|                      | Masculino        | 20       | 56       |
|                      | Femenino         | 16       | 44       |
|                      | Total            | 36       | 100      |
| Grado de instrucción |                  | n        | %        |
|                      | Técnica Superior | 14       | 39       |
|                      | Magíster         | 12       | 33       |
|                      | Doctor           | 6        | 17       |
|                      | Total            | 4        | 11       |
| Años de experiencia  |                  | n        | %        |
|                      | 1 a 3 años       | 3        | 8        |
|                      | 4 a 6 años       | 16       | 44       |
|                      | 7 a 9 años       | 8        | 22       |
|                      | Total            | 9        | 25       |
|                      |                  | 36       | 100      |

**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos generales en cuanto la variable edad un 50% mantienen una edad entre 24 a 35 años lo que nos da entender que los empleados en su mayoría son

jóvenes, en lo que respecta a la variable sexo un mayor porcentaje de colaboradores son femeninas, asimismo en cuanto a su grado de instrucción un mayor número son técnicos, y con una experiencia de 4 a 6 años.

Se puede apreciar que la población de estudio, es decir, los colaboradores de la MPL, se cuenta, con profesionales en su mayoría son técnicos, y en un porcentaje menor son profesionales universitarios con grado de Maestro y Doctor, lo que da entender que se cuenta con importantes profesionales, que pueden compartir sus conocimientos en beneficios de los demás colaboradores.

**Tabla 5.** Análisis de la simplificación administrativa

| Descripción      | Dimensiones      |     |  |     |                                  |     |                                     |     |
|------------------|------------------|-----|--|-----|----------------------------------|-----|-------------------------------------|-----|
|                  | Procesos de S.A. |     | Incorporación de tecnologías de información. |     | Modelos de atención al ciudadano |     | Fortalecimiento del proceso de S.A. |     |
|                  | n                | %   | n  | %   | n                                | %   | n                                   | %   |
| Total desacuerdo | 0                | 0   | 8  | 22  | 9                                | 25  | 5                                   | 14  |
| En desacuerdo    | 4                | 11  | 4  | 11  | 4                                | 11  | 8                                   | 22  |
| Indiferente      | 5                | 14  | 5  | 14  | 5                                | 14  | 6                                   | 17  |
| En acuerdo       | 16               | 44  | 14   | 39  | 12                               | 33  | 10                                  | 28  |
| Total acuerdo    | 11               | 31  | 5  | 14  | 6                                | 17  | 7                                   | 19  |
| Total            | 36               | 100 | 36   | 100 | 36                               | 100 | 36                                  | 100 |

**Fuente:** Elaboración propia

En cuanto a la dimensión procesos de simplificación administrativa los resultados negativos ascienden a 11% porque consideran que no se les dan prioridad a los procesos administrativos en función a la atención de trámites administrativos, sin embargo, un 75% afirma que estos trámites si son tomados en cuenta como prioridades dentro de la institución, asimismo en cuanto a la dimensión incorporación de tecnologías de la información los resultados negativos fueron de 33% porque consideran que la información non se actualiza con la tecnología. Sin embargo, un 53% afirman, que siempre se utiliza la tecnología para actualizar cualquier tipo de proceso.

asimismo en cuanto a la dimensión modelos de atención al ciudadano los resultados negativos fueron que el 36% consideran que no se realizan ningún tipo

de modelos para mejorar, sin embargo un 50% afirman que asisten a talleres que se relacionen al modelo de atención al ciudadano; finalmente en cuanto a la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa sus resultados negativos fueron 36% porque no se le capacita para mejorar sus procesos, sin embargo un 47% afirman que si se les capacita para que día a día mejoren y tengan un mejor desarrollo de actividades.

Tercer objetivo específico: Diseñar nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, para el diseño de la propuesta de investigación se tomó la teoría de Regonini (2016) quien define que, la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las instituciones públicas, así como la competitividad del sistema económico de una nación. En consecuencia, de ese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, la complejidad que es encontrar y gestionar los requerimientos y necesidades de la población, con ello mencionamos que estas nuevas alternativas se lograra mejorar la atención al ciudadano y por ende la institución se mejorara en lo que respecta a tramifácil.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se tuvo en cuenta según los datos que se han obtenido Primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de atención que se ofrece al ciudadano en Tramifácil, de acuerdo al análisis presentado y encontrado mencionamos que con respecto al diagnóstico encontrado en la empresa se obtuvo que en cuanto a la dimensión estrategia y organización un 35% respondieron que no se tiene una buena organización dentro de la institución con respecto al tramifácil porque estos procesos son engorrosos y se vuelven tediosos para el ciudadano, asimismo en cuanto a la dimensión conocimiento el 45% consideran que no se tiene una buena identificación sobre las necesidades del ciudadano es por ello que no conocen estas necesidades, sin embargo un 37% consideran que conocen estas necesidades porque les permite cubrir las expectativas del ciudadano, también respecto a la dimensión accesibilidad al cambio un 45% respondieron que se tiene una deficiente nivel de accesibilidad a la información requerida porque muchas veces no se le informa sobre ciertos cambios que suceden, sin embargo un 36% consideran que la accesibilidad es buena porque se le dan prioridad a sus requerimientos.

Asimismo, estos resultados concuerdan con lo mencionado por Vite, Romero, y Vargas (2018) quienes concluyen que se debe establecer políticas de atención, a fin de que los procesos se cumplan de acuerdo con los tiempos promedios establecidos y actividades que permitan retroalimentar el cumplimiento de la norma, teniendo en cuenta que es una deficiencia actual y a través de técnicas administrativas, descongestionar los cuellos de botella en las instituciones del sector público, asimismo guarda relación con lo mencionado por Van (2017), quien especifica que la satisfacción que ofrece el servicio público, se estudia por medio de escalas, obteniendo como el más simple, las características operacionales con el fin de estudiar la manera de que la calidad la cual se haya la complacencia al unirse el servicio activo en las satisfacción de los consumidores, con el fin de llevar a cabo con los deseos de los individuos.

Del análisis de los resultados obtenidos podemos mencionar que es de gran importancia que una entidad ya sea pública o privada ofrezca un buen servicio de

atención a los ciudadanos porque es un factor fundamental para que genere confianza ante cualquier tipo de situación que se le presente, además una buena atención al cuando permite tener satisfacción y genera una buena experiencia creando un vínculo de seguridad en su servicio.

Otro de los factores encontrados en la dimensión infraestructura, mobiliario y equipos un 47% consideran que las instalaciones no es adecuado para la atención lo que genera inconvenientes, sin embargo un 34% afirman lo contrario a esta dimensión, también en cuanto a la dimensión proceso de atención un 50% mencionaron de manera negativa debido a que la atención que obtuvieron no fue la adecuada porque no le ofrecieron un resultado eficiente a sus requerimientos, sin embargo un 40% respondieron de forma positiva porque sus procesos de atención fueron los adecuados.

También en cuanto a la dimensión personal de atención un 42% se sienten disconformes porque la atención que recibieron no es la adecuada porque no se le subsanaron sus consultas, sin embargo un 31% consideran que si recibieron la atención adecuada por parte del personal; en cuanto a la dimensión transparencia y acceso a la información un mayor porcentaje respondieron de forma negativa porque consideran que la información recibida y más aún el acceso a la información se ha visto muy cohibida porque no se le ofrecieron lo que se requiere, finalmente en cuanto a la medición de la gestión consideran en su mayoría que no es la adecuada la gestión porque demora mucho realizar cualquier trámite por más pequeño que este sea.

Asimismo, estos resultados concuerdan con lo mencionado por Cueva (2019) el autor describe que la estrategia MAC, con un buen diseño inicial y normas claras y flexibles está instalando en la cultura del ciudadano, la posibilidad de creer que en el sector público se puede recibir un servicio de calidad, rápido y simple, también guarda relación con lo mencionado por Bovaird y Loeffler (1996) quienes determinan que la administración pública, eficiente se basa en la satisfacción del cliente, fortalecer los servicios públicos y sobre todo estimular la confianza pública por medio de la nitidez de sus actividades. Estudiar el servicio que brinda saber de qué manera un promotor brinda una rendición de cuentas, sobre las acciones que



llevan a cabo por medio de las actividades de los ciudadanos y los involucrados. Según el análisis de los resultados obtenidos mencionamos que un buen ambiente en el servicio que ofrecen las entidades siempre va ser visto de la mejor forma porque genera confianza y seguridad ante cualquier tipo de situación, esto conlleva a realizar una medición adecuada de los resultados de gestión porque mediante el conocimiento de dificultades se lograr mejorar cada una de las dificultades que se representa.

Segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias en la aplicación de la simplificación administrativa en Tramifácil, de acuerdo a el análisis de los resultados en lo que respecta a la dimensión procesos de simplificación administrativa los resultados negativos ascienden a 11% porque consideran que no se les dan prioridad a los procesos administrativos en función a la atención de trámites administrativos, sin embargo, un 75% afirma que estos trámites si son tomados en cuenta como prioridades dentro de la institución.

Asimismo, en cuanto a la dimensión incorporación de tecnologías se obtuvo como resultado negativos a un 33% que la tecnología se le complica mucha sin embargo un 53% mencionaron que se utiliza la tecnología para darle un buen proceso a los diferentes actividades donde se le hace mucho más fácil acceder a la información mediante estos medios, también en cuanto a la dimensión modelos de atención al ciudadano el 50% respondieron positivamente porque asisten a talleres de capacitación para lograr una mejor atención al ciudadano, finalmente en cuanto a la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa sus resultados negativos fueron 36% porque no se le capacita para mejorar sus procesos, sin embargo un 47% afirman que si se les capacita para que día a día mejoren y tengan un mejor desarrollo de actividades.

Asimismo, estos resultados concuerdan con lo mencionado por Budy (2019), el autor concluye que la innovación en gobernabilidad requiere la cooperación de otros sectores junto a una orientación política que conlleve seguir aplicando medidas para agilizar procesos y se brinde un mejor servicio, asimismo guarda relación con lo mencionado por Sandy (2013), quien menciona que la relevancia de la política que origina la simplificación administrativa, se debe considerar

importancia de las funciones que esta asume: contrastación de credenciales y elegibilidad, búsqueda de la innovación, la mejora de beneficios, gestionar e implicar al ciudadano. No obstante, se debe considerar los desafíos para dar calidad y entrada al sistema, generando posibilidad de innovar en las organizaciones logrando beneficios y compromiso en favor del ciudadano. Según el análisis de los resultados obtenidos mencionamos que para lograr una buena simplificación administrativa en cuanto a trámites se debe mejorar en cada uno de sus procesos manteniendo siempre el control y supervisión constante con la finalidad de lograr un servicio eficiente permitiendo así un control de sus procesos.

Tercer objetivo específico: Diseñar nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, para el diseño de la propuesta de estudio se tomó como referencia la teoría de Regonini (2016) el autor menciona que , la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las entidades públicas, así como la competitividad del sistema económico de un país. En consecuencia, de ese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, la complejidad que es encontrar y gestionar los requerimientos y necesidades de la población, es por ello que mediante el proceso de esta propuesta va permitir lograr mejorar la atención al ciudadano mejorando así sus procesos dentro de cada actividad de tramifácil.

Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Montañez (2018), quien concluye que con el diseño del modelo de atención para el ciudadano, atendiendo las necesidades y deficiencias encontradas y con capacitaciones mediante talleres para los profesionales que laboran en el área investigada, asimismo guarda relación con lo mencionado por Ziller (2008) quien señala que la simplificación administrativa asume claramente los reclamos, necesidades y sugerencias para reducir el nivel de burocracia, siendo esta un impedimento, y que obstáculo para los ciudadanos y sociedad en general. Con lo antes mencionado podemos describir que el diseño de la propuesta va influir de manera positiva en el desarrollo de actividades de la institución logrando una mejora continua en cada uno de sus procesos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En cuanto a diagnóstico del nivel de atención al ciudadano en Tramifácil, se logró evidenciar que un deficiente nivel de atención debido a que un 45% respondieron de forma negativa con respecto a esta situación presentada, con ello, se puede indicar que el personal que labora en la entidad Municipal, no logra dar una solución u orientación adecuada al ciudadano, la atención de personal un 42% respondieron negativamente porque consideran que el personal no está capacitado, para ofrecer una buena atención, porque desconocen los trámites o procedimientos, que se utilizan, respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad, generando mucha disconformidad por parte del ciudadano, y la demora en los trámites son deficiencias actuales.
2. Las deficiencias que se tiene con respecto a la simplificación administrativa es que no ofrece capacitaciones al personal, aún se mantiene el uso de documentos físicos para todo tipo de trámites, no se ha promovido el uso de correos o plataformas para simplificar diversos trámites. Un 75% afirma que estos trámites si son tomados en cuenta como prioridades, se está buscando alternativas de incorporar tecnologías de la información, afirma el 53%; pero el 33% afirma que no se tienen mejoras en simplificación de trámites.
3. Finalmente, se diseñó nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil de la MPL, mediante la planificación de procesos, realizar un plan de trabajo, la incorporación de tecnologías de información, como una plataforma virtual para agilizar los trámites, desarrollar un software que comparta información de manera directa con todas áreas, para agilizar las coordinaciones respecto a diversos trámites que solicita el ciudadano y otras entidades de la provincia y región.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se requiere que el área de Recursos Humanos, realizar capacitaciones al personal de Tramifácil con respecto a trámites, requisitos necesarios, ubicación, o quienes serán las personas que están encargadas de gestionar la documentación que necesita el ciudadano, conllevando a una mejor orientación y servicio, a su vez le permitirá tener un mejor conocimiento de los trámites que el usuario necesite logrando que este se sienta satisfecho con el servicio que recibe.

Es necesario, que el encargado de Plan Anual de Contrataciones, incluya un presupuesto para contar con la tecnología debe ser utilizada de manera eficiente para que los empleados no demoren mucho en los trámites que les solicita el empleado porque se puede aplicar software donde se comparte la información de documentos para minimizar la demora en la búsqueda del área de archivo, con ello se lograra una rápida atención al cliente ofreciéndoles una solución inmediata ante cualquier inconveniente.

El encargado de Tramifácil debe designar un área de control, supervisión y monitoreo para conocer si las actividades se están cumpliendo con eficiencia y así poder corregir cualquier inconveniente que se presente, asimismo mencionamos que la supervisión en las actividades es de gran importancia porque permite reducir riesgos en cualquier situación. Tomar en cuenta, la propuesta que ha diseñado teniendo.

## **VIII. PROPUESTA**

### **DISEÑO DE UN MODELO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TRAMIFÁCIL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2020.**

#### **1. Introducción**

La presente propuesta ha sido elaborada bajo los lineamientos de la simplificación administrativa de la institución en el cual se describe en forma clara y precisa las acciones a realizar para lograr mejorar la atención al ciudadano, esta propuesta se plantea luego de diagnosticar la problemática de la institución de estudio, una vez conocido este problema se plantea estas acciones de mejora. Esta propuesta tiene la finalidad de contribuir en la mejora de la atención al ciudadano logrando de esta forma mantener una mejor comunicación y rapidez en los trámites que se solicita.

#### **2. Objetivo general**

Elaborar un diseño de plan de simplificación administrativa para mejorar el nivel de la atención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.

#### **3. Objetivos específicos**

Describir estrategias de acción, describir protocolos de atención, establecer acciones para lograr una atención de calidad, identificar acciones de comunicación en el área tramifácil

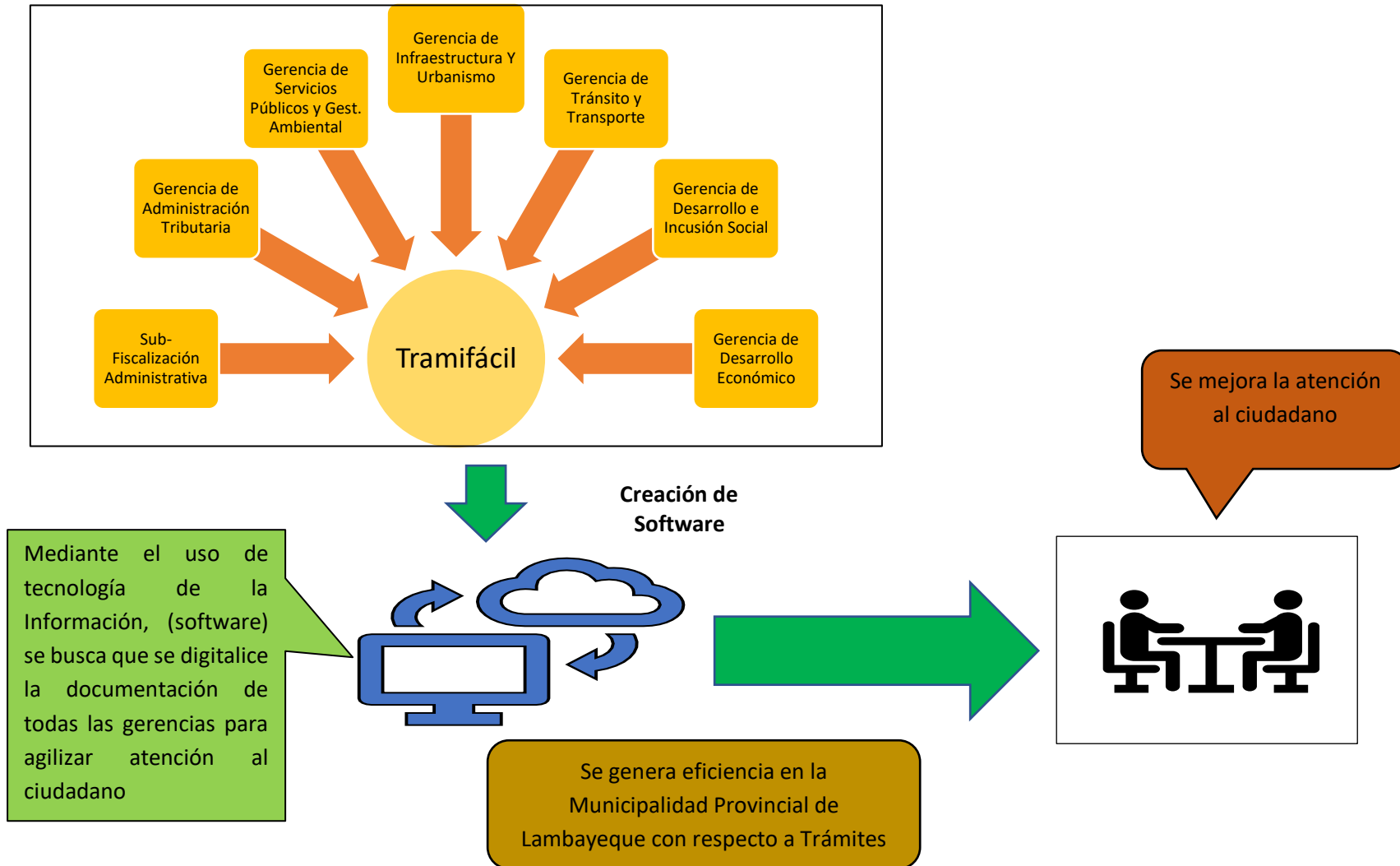
#### **4. Fundamentación**

Presentar esta propuesta permitirá mejorar el nivel de atención al ciudadano en tramifácil, con ello se logrará una mejor satisfacción del cliente como también mejorar en la rapidez de sus procesos.

Cabe mencionar que mediante el desarrollo de esta propuesta la institución obtendrá un mejor resultado dentro de sus actividades a desarrollar como también el empleado estará más motivado a desarrollar y cumplir eficientemente con sus tareas en cada uno de sus procesos a desempeñar.

## 5. Estructura y plan de acción

Todas gerencias de la MPL deben articular su información con Tramifácil



## REFERENCIAS

- Ayme, Y. (2019). *La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019*. Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Ayacucho.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (1996). *Public management and governance, London and Newyork*. Taylor & Francis Group, 138-144.
- Budy, A. (Marzo de 2019). *The landscape of public service innovation in Indonesia A comprehensive analysis of its characteristic and trend*. *Innovación Management*, 17(1), 25-40.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537562599002>
- Bueno Junquero, A. (7 de Setiembre de 2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *Foro y Ágora*, 4(16), 146 - 157. doi:<https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Carrasco Díaz, S. (2016). *Metodología de la investigaciób científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. . Lima: Editorial San Marcos.
- Chain, C. E. (2017). Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017. *Optar el Grado de Maestro en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco.
- Cueva Paredes, A. L. (2019). *Incidence of the application of administrative simplification in the creation of public value in the center of best citizen care - case: MAC Lima Norte - 2018*. Maestro en Administración Públcia, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, Lima.  
[http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva\\_Ana\\_tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Decreto Supremo N° 025-2010-PCM. (2010). *Política y Plan de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros, Perú, Lima.
- Decreto Supremo N° 079-2007-PCM. (s.f.). *Aprueban lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA y establecen disposiciones para el*

*cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo.* Decreto Supremo, Presidencia del Consejo de Ministros, Lima.

Decreto Supremo N° 123. (2018). *Decreto legislativo que crea el sistema único de trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad decreto supremo N° 031-2018-PCM:*. Lima.

Decreto Supremo N° 123-2018 PCM. (s.f.). *Decreto Supremo que aprueba el.* Presidencia del Consejo de Ministros, Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020

Decreto Supremo N°117-2019-PCM. (s.f.). *Decreto Supremo que ratifica procedimientos administrativos de las entidades del Poder Ejecutivo como resultado del Análisis de Calidad Regulatoria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, .* Lima.

Díaz, R. A. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la municipalidad distrital de Tumbayaco – 2017.* Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque, Chiclayo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21789/diaz\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21789/diaz_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, M. A. (2015). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso.* Optar el título de Magister, Universidad Nacional La Plata, Argentina, La Plata.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53926/Documento\\_completo..pdf-PDFA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53926/Documento_completo..pdf-PDFA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Flores Campos, Á. S. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las Municipalidades del Perú. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 11(1).

García, R., & García, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo banco interamericano de desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe.* BID.

Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juárez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (Agosto de 2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in departments with public and private management. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 2(42). doi:<http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>



- Graeber, D. (2015). *The Utopia of Rules: On Technology, Stupidity, and the Secret Joys of Bureaucracy*. *Melville House*. Recuperado el 10 de Mayo de 2020
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera Camacho, C. (2015). *Modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado*. Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7163>
- Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. ( Mayo - Junio de 2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). doi: doi:10.15 90/1678-6971/eRAMG190134
- Ladeira, W. J., Silva, G., Oliveira, F., & Falcao, C. (13 de Abril de 2015). *Antecedentes da satisfação na rede hoteleira: Uma investigação através da modelagem de equações estruturais*. *RBTUR: Revista Brasileira de Pesquería y Tursimo*, 7(1). doi:<https://doi.org/10.7784/rbtur.v7i1.549>
- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Ooi, K.-B., & Lin, B. (14 de Junio de 2017). *Do Electronic Word-of-Mouth and Elaboration Likelihood Model Influence Hotel Booking? Journal of Computer Information Systems*, 59(2), 146-160. doi:<https://doi.org/10.1080/08874417.2017.1320953>
- Limo, J. E. (2019). *la necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la municipalidad provincial de Chiclayo para una gestión eficiente*. Título de Abogado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2216/1/TL\\_LimoAbadJacqueline.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2216/1/TL_LimoAbadJacqueline.pdf)
- López Chávez, B., & Vega Paucar, C. (2017). *Pending challenges of the Strategy "Better Citizen Service" - MAC*. *INNOVAG*, 3(3). file:///D:/Downloads/19743-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78482-1-10-20180322.pdf
- Maraví, M. (31 de Mayo de 2017). *Mechanisms for administrative simplification in light of recent amendments to the General Administrative Procedure Law, 27444, and the recent Law of Prevention and Elimination of Bureaucratic Barriers, Legislative Decree 1256*. *IUS ET Veritas*(54). <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>
- Melgar Jiménez, M. F. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el área de atención*

*al ciudadano en una entidad del estado*. Título de Ingeniero industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8053>

Monsiváis, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. *Región y Sociedad*, 31. doi:10.22198/rys2019/31/1206

Montañez, K. E. (2018). *Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Maestro en Gestión Pública, Universidad , Lamabyeque, Chiclayo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31746/monta%c3%b1ez\\_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31746/monta%c3%b1ez_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nordeña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (Diciembre de 2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *CHIA Colombia*, 12(3), 263-274.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima, Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMS.

OECD. (2010). *Why is administrative Simplification so complicated?* OCDE, Paris.  
[https://www.oecd-ilibrary.org/governance/why-is-administrative-simplification-so-complicated\\_9789264089754-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/why-is-administrative-simplification-so-complicated_9789264089754-en)

Oliver, R. (2015). *Introduction: What is satisfaction?* In Oliver, R. L.. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge, 3-24. Recuperado el 10 de Mayo de 2020

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2017*. Paris. doi:<https://dx.doi.org/10.1787/9789264265554-en>

Regonini, G. (2016). *Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare*. Peter Lang, 214.  
<https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>

Sandy, L. (2013). *El imperativo de la atención médica: reducción de costos y mejora de resultados: resumen de la serie de talleres*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK53909/>

- Secretaría de Gestión Pública. (2010). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. Secretaría de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima. [www.gobernabilidad.org.pe](http://www.gobernabilidad.org.pe)
- Secretaría de Gestión Pública del Perú. (2017). *Secretaría de gestión Pública, Presidencia del Consejo de Ministros, Gestión por Procesos*. Presidencia del consejo de Ministros, Lima. <http://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Secretaría de la Gestión Pública. (28 de Junio de 2019). *Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros*. . Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/>
- Smith, R. (2014). Nobel winners say scientific discovery 'virtually impossible' due to funding bureaucracy,". *The Telegraph*. Recuperado el 10 de Mayo de 2020
- Sudol, E. (21 de Setiembre de 2018). Changes in the conduct of administrative proceedings in the scope of cadaster database. *EDP Sciences*, 55(4). doi:10.1051 / e3sconf / 20185500007
- Van del Valle, S. (Noviembre de 2017). *Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services*. 227-241. doi:10.1057/978-1-137-55269-3\_11
- Van, D., & Thi Thuy, N. (2018). *Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam*. *Advances in Economics and Business*, 6(5), 308-314. doi: 10.13189/aeb.2018.060504
- Vite Cevallos, H. A., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. d. (Enero - Junio de 2018). *Analysis of processes in user care units in public institutions case study: IESS el Oro provincial directorate*. *SATHIRI Sembrador*, 13(1), 170 - 182. doi:<https://doi.org/10.32645/13906925.510>
- Ziller, J. (8-9 de Mayo de 2008). *Developing Administrative Simplification: Selected experiences from recent administrative reforms in EU Institutions and Member States*. *Support for Improvement in Governance and Management*. <http://www.sigmaweb.org/publications/41327209.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

#### Variable simplificación administrativa

| Variable                      | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones  | Indicadores  | Escala de medición   |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|
| Simplificación administrativa | Regonini (2016) define que, la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las instituciones públicas, así como la competitividad del sistema económico de una nación. En consecuencia, dese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, la complejidad que es encontrar y gestionar los requerimientos y necesidades de la población. | En la simplificación administrativa, para obtener la información acerca de la variable, se recurrió a la medición de las siguientes dimensiones: procesos de simplificación administrativa, incorporación de tecnologías de información de atención al ciudadano, fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa | Procesos de simplificación administrativa                    | Procedimientos y servicios administrativos priorizados.<br>Procedimientos optimizados y estandarizados.<br>Procedimientos innecesarios<br>Eliminados.                                      | 1= Totalmente desacuerdo.<br>2= En desacuerdo<br>3= Indiferente<br>4= En acuerdo<br>5= Total acuerdo |
|                               |   |  | Incorporación de tecnologías de información                  | Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas.<br>Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.   |  |
|                               |   |  | Modelo de atención al ciudadano                              | Plan de diseño e implementación de Atención al Ciudadano.<br>Implementación del Centro de atención al ciudadano<br>Ampliación de la modalidad de atención virtual de atención al ciudadano |  |
|                               |   |  | Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa | Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.<br>Sensibilización mediante difusión a los Usuarios de procedimientos y servicios administrativos.        |  |

Fuente: Decreto Supremo N° 025-2010-PCM. (2010). Política y Plan de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros y Enríquez (2017)

Variable atención al ciudadano

| Variable                                | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                                 | Indicadores   | Escala de medición   |
|---|--|---|---|---|--|
| Atención al ciudadano                   | Cuando se ofrece una atención adecuada a las personas, permite que esta se posicione de las mentes de los mismos y que esto impacte en su resultado final. Puesto que cada persona que realice sus tramitaciones en su propio nombre requiere ser tratado correctamente, así como también de recibir servicios de calidad cuando esté llevando a cabo sus tramitaciones (Bolaños, 2015). | Para conocer la atención que se brinda al ciudadano, se recurrió a mediar las siguientes dimensiones: estrategia y organización, conocimiento de la ciudadana, accesibilidad y canales de atención, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, proceso de atención y simplificación administrativa, personal de atención, transparencia y acceso a la información, medición de la gestión y reclamos y sugerencias. | Estrategia y organización                   | Planeamiento  | 1= Totalmente desacuerdo.<br>2= En desacuerdo<br>3= Indiferente<br>4= En acuerdo<br>5= Total acuerdo |
|   |  |   |   | Mejora de atención                                  |  |
|   |  |   |   | Comunicación  |  |
|   |  |   |   | Gestión de calidad                                  |  |
|   |  |   | Conocimiento a la ciudadanía                | Gestión de seguridad y salud                        |  |
|   |  |   |   | Identificación                                      |  |
|   |  |   |   | Mecanismos  |  |
|   |  |   |   | Canal presencial                                    |  |
|   |  |   | Accesibilidad a los canales                 | Canal telefónico                                    |  |
|   |  |   |   | Canal virtual                                       |  |
|   |  |   |   | Canal móvil o itinerante                            |  |
|   |  |   |   | Condiciones   |  |
|   |  |   | Infraestructura, mobiliario y equipamiento. | Señalización  |  |
|   |  |   |   | Proceso de atención y simplificación administrativa |  |
|   |  |   | Pagos                                       |   |  |
|   |  |   | Protocolo                                   |   |  |
|   |  |   | Trato                                       |   |  |
|   |  |   | Simplificación administrativa               |   |  |
|   |  |   | Personal de atención                        | Perfil del puesto                                   |  |
|   |  |   |   | Inducción y capacitación                            |  |
| Transparencia y acceso a la información | transparencia  |   |   |   |  |
|   | Información  |   |   |   |  |
|   | Designación  |   |   |   |  |
| Medición de la gestión                  | Seguimiento, monitoreo y evaluación  |   |   |   |  |
|   | Medición   |   |   |   |  |
| Reclamos y sugerencias                  | Mecanismos   |   |   |   |  |
|   | Reclamos y sugerencias   |   |   |   |  |

Fuente: En base del Manual de Atención al Ciudadano de la PCM (2015) y (Ayme, 2019)

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de simplificación administrativa

El presente cuestionario se aplicó a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

|   | <b>Simplificación administrativa</b>  | Total desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | En acuerdo | Total acuerdo |
|---|---|------------------|---------------|-------------|------------|---------------|
| 1 | ¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?  |                  |               |             |            |               |
| 2 | ¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?  |                  |               |             |            |               |
| 3 | ¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?  |                  |               |             |            |               |
| 4 | ¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?  |                  |               |             |            |               |
| 5 | ¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional? |                  |               |             |            |               |
| 6 | ¿Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación?       |                  |               |             |            |               |
| 7 | ¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos?  |                  |               |             |            |               |
| 8 | ¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos?   |                  |               |             |            |               |
| 9 | ¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?   |                  |               |             |            |               |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 10 | ¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?  |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo?                               |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?         |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano?  |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas?   |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?                              |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?             |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo de cada área específica? |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?         |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales?                               |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Su oficina ha participado en el plan de difusión en la mejora para la atención cliente?  |  |  |  |  |  |

## Cuestionario de atención al ciudadano

El presente cuestionario se aplicará a los ciudadanos que han realizado algún trámite en la Municipalidad Provincial de Lambayeque

|    | <b>Atención al ciudadano</b>  | Total desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | En acuerdo | Total acuerdo |
|----|---|------------------|---------------|-------------|------------|---------------|
| 1  | ¿Considera que se trabaja de acuerdo a una planificación estratégica para atender al ciudadano?   |                  |               |             |            |               |
| 2  | ¿Cree que es necesario que exista una dependencia exclusiva para una mejor atención al ciudadano?   |                  |               |             |            |               |
| 3  | ¿En el área de Tramifácil el personal comunica de manera clara y detallada acerca de la información que solicita?                               |                  |               |             |            |               |
| 4  | ¿El servicio de atención que le ofrecieron fue de calidad esperada?   |                  |               |             |            |               |
| 5  | ¿En el área se aprecia que cuenta con medidas de seguridad y cuidado de salud de sus colaboradores y usuarios?                                  |                  |               |             |            |               |
| 6  | ¿Considera que se han identificado las necesidades de la ciudadanía con respecto a gestión de licencias, requisitos, agilización en Tramifácil? |                  |               |             |            |               |
| 7  | ¿Le han pedido recomendaciones o sugerencias para mejorar el servicio para el ciudadano?  |                  |               |             |            |               |
| 8  | ¿Existe la disposición y voluntad de atenderle de manera mena en el área de Tramifácil?   |                  |               |             |            |               |
| 9  | ¿Le han facilitado algún número de teléfono o celular para absorber algunas inquietudes de usted?   |                  |               |             |            |               |
| 10 | ¿Existe una plataforma virtual (página web o redes sociales, correos) para preguntar o buscar información acerca de Licencias y otros trámites? |                  |               |             |            |               |
| 11 | ¿Se han realizado campañas de sensibilización, información y requisitos para formalización de empresas y otros?                                 |                  |               |             |            |               |
| 12 | ¿Existe las condiciones adecuadas con mobiliario, infraestructura, espacio y limpieza para la atención?   |                  |               |             |            |               |



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | ¿Se tiene indicaciones y señalización en el área de Tramifácil como medidas de seguridad y salud?  |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Considera que el personal que atiende está capacitado y ofrece información clara y oportuna?  |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Existe la posibilidad de realizar pagos en cajas, agentes o bancos sin necesidad de venir a la Municipalidad?                             |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Considera que se tienen definidos métodos y protocolos para la atención al usuario?   |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Se evidencia una atención empática y amable para todos, y prioriza personas adultas, discapacitadas y adultos?                            |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Considera que se han simplificado los procedimientos para la obtención de trámites documentarios?   |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Considera que el personal es idóneo con capacidad para hacer un buen trabajo y es empático con el ciudadano?                              |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Considera que el personal si esta capacitado para el puesto que desempeña?  |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Considera necesario que la municipalidad haya implementado el portal Transparencia acorde a Ley?  |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Considera propicio contar acceso a la información pública ya sea física y/o virtual?  |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Ante el requerimiento de información y requisitos, le han sabido orientar a un responsable para atenderle?                                |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Considera que hacen un seguimiento al trámite de sus documentos que ha solicitado para agilizar su entrega?                               |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Le han realizado alguna encuesta o entrevista informal para conocer el nivel de satisfacción con el servicio que se ofrece en Tramifácil? |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Considera que se tienen en cuenta las necesidades del usuario y buscan dar un mejor servicio?   |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Existe un buzón físico o virtual para hacer sus reclamos o sugerencias?   |  |  |  |  |  |
|    |  |  |  |  |  |  |

### Anexo 3: Matriz de consistencia

| Formulación del problema  | Hipótesis   | Objetivos  | Variables   | Marco Teórico (esquema)   | Dimensiones  | Metodología  |
|---|---|--|---|---|--|--|
| ¿Cómo la simplificación administrativa mejorará la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020? | <p><b>H1:</b> La propuesta de nuevas alternativas en simplificación administrativa mejora la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.</p> <p><b>H0:</b> la propuesta de nuevas alternativas en simplificación administrativa no mejora la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>Diagnosticar el nivel de atención que se ofrece al ciudadano en Tramifácil - Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.</p> <p>Identificar las deficiencias en la aplicación de la simplificación administrativa en Tramifácil - Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.</p> <p>Diseñar nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil - Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.</p> | <p><b>Variable 1</b><br/>Simplificación administrativa</p> <p><b>Variable 2</b><br/>Atención al ciudadano</p> | <p><b>1. Simplificación administrativa</b></p> <p>1.1. Teorías de simplificación administrativa</p> <p>1.2. Política de la simplificación administrativa</p> <p>1.3. Principios</p> <p>1.4. Importancia de la simplificación administrativa</p> <p>1.5. Dimensiones</p> <p><b>2. Atención al ciudadano</b></p> <p>2.1. Teorías de atención al ciudadano</p> <p>2.2. Satisfacción del ciudadano</p> <p>2.3. Atención al ciudadano y a simplificación</p> <p>2.4. Dimensiones</p> | <p>Procesos de simplificación administrativa</p>             | <p><b>Diseño metodológico</b><br/>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b><br/>Población: 36 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y 38 ciudadanos</p> <p>El tipo de muestra es no probabilística, de tipo por conveniencia, son 36 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y 38 ciudadanos</p> <p><b>Unidades de análisis</b><br/>Funcionarios Municipalidad Provincial de Lambayeque y ciudadanos</p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b><br/>Cuestionario<br/>Tratamiento estadístico: Análisis descriptivo con estadístico SPSS 25</p> |
|   |   |  |   |   | Incorporación de tecnologías de información                  |  |
|   |   |  |   |   | Modelo de atención al ciudadano                              |  |
|   |   |  |   |   | Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa |  |
|   |   |  |   |   | Estrategia y organización                                    |  |
|   |   |  |   |   | Conocimiento a la ciudadanía                                 |  |
|   |   |  |   |   | Accesibilidad a los canales                                  |  |
|   |   |  |   |   | Infraestructura, mobiliario y equipamiento.                  |  |
|   |   |  |   |   | Proceso de atención y simplificación administrativa          |  |
|   |   |  |   |   | Personal de atención   |  |
| Transparencia y acceso a la información   |   |  |   |   |  |  |
| Medición de la gestión  |   |  |   |   |  |  |
| Reclamos y sugerencias  |   |  |   |   |  |  |

## Anexo 4. Autorización para el desarrollo de la investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

05 de agosto del 2020

Señor,

Ing. Alexander Rodriguez Alvarado

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Presente.

Es grato dirigirme a usted, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar al Maestrante CUBAS SALAZAR LORENA LISETH alumna de la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría de Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula: "Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020"

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud del estudiante.

Atentamente



C.C.: VAOS-DTP-EPD, Intercedo (s) y Archivo.

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5.  
Telf. (074) 4802 10/Anexo:6520

---

## **Anexo 5. Desarrollo de la propuesta**

### **Introducción**

La presente propuesta ha sido elaborada bajo los lineamientos de la simplificación administrativa de la institución en el cual se describe en forma clara y precisa las acciones a realizar para lograr mejorar la atención al ciudadano, esta propuesta se plantea luego de diagnosticar la problemática de la institución de estudio, una vez conocido este problema se plantea estas acciones de mejora. Esta propuesta tiene la finalidad de contribuir en la mejora de la atención al ciudadano logrando de esta forma mantener una mejor comunicación y rapidez en los trámites que se solicita.

### **Objetivo general**

Elaborar un diseño de plan de simplificación administrativa para mejorar el nivel de la atención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.

### **Objetivos específicos**

Describir estrategias de acción, describir protocolos de atención, establecer acciones para lograr una atención de calidad, identificar acciones de comunicación en el área tramifácil

### **Fundamentación**

Presentar esta propuesta permitirá mejorar el nivel de atención al ciudadano en tramifácil, con ello se logrará una mejor satisfacción del cliente como también mejorar en la rapidez de sus procesos.

Cabe mencionar que mediante el desarrollo de esta propuesta la institución obtendrá un mejor resultado dentro de sus actividades a desarrollar como también el empleado estará más motivado a desarrollar y cumplir eficientemente con sus tareas en cada uno de sus procesos a desempeñar.

## Estructura y plan de acción

**Tabla 6. Estrategias de procesos de simplificación administrativa**

| Objetivos  | Meta   | Estrategia   | Actividades  | Responsable | Periodo            | Presupuesto                               |
|--|--|--|--|-------------|--------------------|---|
| Planificar los procesos a desarrollar delimitando según sea su alcance | Mejorar en un 80% el desarrollo de los procedimientos a seguir en tramifácil | Lograr identificar y priorizar a los encargados de los procesos de simplificación planificando y determinando responsabilidades. | Definir las funciones de manera clara de cada uno de los empleados del área.<br>Contratar un especialista para realizar las capacitaciones al personal<br>Capacitar al personal en temas relacionados a la calidad de atención al cliente y cómo manejar los diferentes procedimientos para una atención óptima.<br>Promover el trabajo en equipo dentro del área<br>Presentar un plan de actividades semanales para que se cumplan con eficiencia.<br>Realizar talleres motivacionales para un mejor desempeño de los procesos. | Gerente     | Agosto - diciembre | 0(*)<br>900<br>200<br>0(*)<br>0(*)<br>200 |
| Realizar el plan de trabajo del proceso de simplificación              | Mejorar en un 90% los procesos de tramifácil en la entidad                   | Realizar reuniones para informar sobre el plan de simplificación que se realizara en el área de la entidad.                      | Se establecerán cuantas etapas se deben desarrollar en este proceso<br>Se detallará los plazos establecidos para el cumplimiento de cada proceso<br>Se detallará los recursos necesarios que se deben utilizar para el proceso<br>Desarrollar un plan de seguimiento y monitorear para el cumplimiento de los procesos<br>Se contratará un supervisor del área para controlar el cumplimiento de los procesos.   | Gerente     | Agosto - diciembre | 0(*)<br>0(*)<br>200<br>0(*)<br>930        |
| Total  |  |  |  |             |                    | S/ 2430                                   |

**Tabla 7. Estrategia de incorporación de tecnologías de la información**

| Objetivos  | Meta  | Estrategia   | Actividades  | Responsable  | Periodo            | Presupuesto   |
|--|---|--|--|--------------|--------------------|---|
| Desarrollar una plataforma virtual para mejorar la información en trámites así el cliente puede informarse de los requisitos para cualquier trámite que desee. | Mejorar en un 80% el nivel de información al cliente.   | Creación de una plataforma virtual para mantener una comunicación directa con el cliente sin necesidad de ir a la institución. | <p>Se seleccionará el tipo de plataforma a emplear. Se especificará que tipo de información se utilizará y que sea útil para el cliente</p> <p>Se empleará para interactuar con el cliente (pregunta- respuesta)</p> <p>También permitirá descargar en el móvil. La información compartida debe ser clara y precisa.</p> <p>Se compartirá información sobre los trámites que se realizan en la entidad.</p> <p>Se realizarán trámites digitales mediante esta plataforma dándole al cliente una respuesta inmediata.</p> | Jefe de área | Agosto - diciembre | <p>0(*)</p> <p>0(*)</p> <p>0(*)</p> <p>0(*)</p> <p>0(*)</p> <p>0(*)</p> |
| Desarrollar un software que permita tener interconectado con todas las áreas los diferentes documentos para que se adquiera de forma rápida.                   | Mejorar en un 90% la rapidez del servicio en Tramifácil | Implementar un software que permita la agilidad y adquisición rápida de documentación entre las áreas de la institución        | <p>Se solicitará la compra o alquiler del software</p> <p>Contratar un informático para el manejo y funcionamiento del software</p> <p>Se enseñará a los empleados como usar este software</p> <p>Realizar procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.</p> <p>Mantener interconectado en todas las áreas de la institución cuando se requiera un documento</p>   | Jefe de área | Agosto - diciembre | <p>0(*)</p> <p>1000</p> <p>0(*)</p> <p>0(*)</p> <p>0(*)</p>             |
| Total  |   |  |  |              |                    | S/ 1000   |

## Cronograma

Tabla 8. Cronograma de actividades

| LÍNEA DE TRABAJO                               | ACTIVIDADES  | TEMPORALIDAD |      |      |      |      |     |     |
|--|--|--------------|------|------|------|------|-----|-----|
|  |  | 2020         |      |      |      | 2021 |     |     |
|  |  | Set.         | Oct. | Nov. | Dic. | Ene  | Feb | Mar |
| <b>MODELO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b> | Lograr identificar y priorizar a los encargados de los procesos de simplificación planificando y determinando responsabilidades. | X            |      | X    |      | X    |     | X   |
|  | Realizar reuniones para informar sobre el plan de simplificación que se realizara en el área de la entidad.                      | X            |      | X    |      | X    | X   | X   |
|  | Creación de una plataforma virtual para mantener una comunicación directa con el cliente sin necesidad de ir a la institución.   | X            | X    | X    | X    | X    | X   | X   |
|  | Implementar un software que permita la agilidad y adquisición rápida de documentación entre las áreas de la institución          | X            | X    | X    | X    | X    | X   | X   |

Fuente: Elaboración propia

## **Financiamiento**

El financiamiento para el diseño de un modelo de simplificación administrativa que permita mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque 2020, será cubierto en su totalidad por la misma entidad, y serán ellos quienes busquen los recursos y materiales necesarios para la propuesta el cual permitirá mejorar sus procesos cumpliendo siempre con sus objetivos estratégicos para una mejora atención al ciudadano. Se tiene una inversión de S/ 3430, teniendo en cuenta, que la coordinación con el área de presupuesto para definir la inversión necesaria en equipos y que deben ser incluidos en el Plan Anual de Contracciones.

## **Evaluación**

La evaluación de la propuesta de investigación permitirá realizar el cumplimiento adecuado de los procesos como también verificar si se están aplicando las acciones correctivas de manera eficiente en cada uno de las actividades a desarrollar.

Este análisis de evaluación se enfocará en los siguientes aspectos.

Nivel de cumplimiento de procesos: verificar si todos los procesos cumplen con los requerimientos que se necesita en cada proceso a desarrollar.

Supervisión constante para una mejor atención: se supervisará de manera periódica para conocer si el nivel de atención que ofrecen los colaboradores es el adecuado y si cumplen con lo establecido.

Buen uso de la plataforma digital: cumplir al 100% con el nivel de uso de la plataforma digital manteniendo una buena comunicación información adecuada para el cliente y que este pueda resolver sus trámites de manera rápida.