



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y atención al ciudadano en la
Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad, 2020**

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

AUTOR:

Rubio Castro, Carlos Diego (ORCID: 0000-0002-0613-3563)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

*A mis padres, por ser mis guías,
educadores y el soporte
incondicional frente a cualquier
adversidad.*

AGRADECIMIENTO

*A los docentes de la Maestría en
Gestión Pública de la Universidad
César Vallejo, en especial al Dr.
Dionicio Godofredo González
Gonzáles, por contribuir en mi
formación académica.*

*A quienes de una u otra forma me
han brindado su valioso apoyo a
fin de culminar el presente trabajo
académico.*

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	26
Distribución de la población de servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salpo, 2020.	
Tabla 2.....	32
Descripción de la variable simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad, 2020.	
Tabla 3.....	33
Descripción de la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Provincia de Otuzco, La Libertad.	
Tabla 4.....	34
Descripción de las dimensiones de la variable simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Salpo	
Tabla 5.....	36
Descripción de las dimensiones de la variable atención a la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Salpo.	
Tabla 6.....	38
Proceso de la variable simplificación administrativa y dimensiones en el Kolmogorov Smirnov.	
Tabla 7.....	39
Proceso de la variable atención al ciudadano y dimensiones en el Kolmogorov Smirnov.	
Tabla 8.....	40
Relación de la variable simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Salpo.	
Tabla 9.....	43
Dimensión etapa preparatoria con la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 10.....	44
Dimensión etapa de diagnóstico con la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 11.....	45

Dimensión etapa rediseño con la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 12.....	46
Dimensión etapa implementación con la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 13.....	47
Dimensión seguimiento y evaluación con la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 14.....	48
Dimensión mejoramiento continuo con la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 15.....	49
Dimensión sostenibilidad con la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 16.....	50
Variable simplificación administrativa y la dimensión estrategia y organización de la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 17.....	51
Variable simplificación administrativa y la dimensión conocimiento de la ciudadanía de la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 18.....	52
Variable simplificación administrativa y la dimensión accesibilidad y canales de atención de la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 19.....	53
Variable simplificación administrativa y la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento de la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.	
Tabla 20.....	54

Variable simplificación administrativa y la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.

Tabla 21.....55

Variable simplificación administrativa y la dimensión personal de atención a la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.

Tabla 22.....56

Variable simplificación administrativa y la dimensión transparencia y acceso a la información de la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.

Tabla 23.....57

Variable simplificación administrativa y la dimensión medición de la gestión en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.

Tabla 24.....58

Variable simplificación administrativa y la dimensión reclamos y sugerencia en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	35
Descripción de las dimensiones de la variable simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Salpo.	
Figura 2.....	37
Descripción de las dimensiones de la variable atención a la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Salpo.	
Figura 3.....	41
Dispersión simple de la variable simplificación administrativa y la variable atención al ciudadano.	
Figura 4.....	42
Dispersión simple de la variable atención al ciudadano y simplificación administrativa.	

Resumen

La presente investigación se elaboró a fin de determinar la relación que existe entre simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad 2020. El tipo de estudio fue no-experimental, de diseño descriptivo, correlacional, causal. La muestra fueron 51 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salpo. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la revisión documental; utilizándose dos cuestionarios de escala tipo Likert. Se tomó una muestra piloto de 20 participantes para la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach, obteniéndose como coeficiente 0.954 para la variable de simplificación administrativa y 0.779 para atención al ciudadano. La validación de contenido se hizo por juicio de expertos; los resultados fueron representados en tablas y figuras. Para procesar información y contrastar hipótesis se utilizó Komolgorov-Smirnov, y la prueba de correlación mediante Rho de Spearman.

Se concluyó que simplificación administrativa tiene una correlación positiva moderada con la variable atención al ciudadano, mediante Rho de Spearman, de: 0,419**, con significancia bilateral de 0,002, menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). También se percibe que el talento humano indica que simplificación administrativa tiene un nivel bueno con 60,8% y el 75,4% indican que atienden al personal excelente.

Palabras Clave: Simplificación administrativa, atención al ciudadano, reforma y modernización del estado.

Abstract

This research was developed to determine the relationship between administrative simplification and citizen services in the District Municipality of Salpo, Otuzco, La Libertad 2020. The type of study was not-experimental, of descriptive design, correlational and causal design. The sample was made up of 51 public servants from the Salpo District Municipality. The techniques used were the survey and documentary review; using two Likert-type scale questionnaires. A pilot sample of 20 participants was taken for the reliability test with Alfa de Cronbach, obtaining a coefficient of 0.954 for the administrative simplification variable and 0.779 for citizen services. The content validation was done by expert judgment; the results were represented in tables and figures. Komolgorov-Smirnov and Spearman's Rho correlation test were used to process information and contrast hypotheses. It was concluded that administrative simplification has a moderate positive correlation with the citizen attention variable, through Spearman's Rho, of: 0.419**, with bilateral significance of 0.002, less than 1% of standard significance ($P < 0.01$). It is also perceived that human talent indicates that administrative simplification has a good level with 60.8% and 75.4% indicating that they attend to excellent staff.

Keywords: Administrative simplification, citizen service, reform and modernization of the state.