



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en
la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro En Gestión Pública

AUTOR:

Ramos García Randy Marcos (ORCID: 0000-0002-0882-8369)

ASESOR:

Mg. Vargas LLumpo Jorge (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Chimbote - Perú

2020

Dedicatoria

Agradecer a Dios, por ser quien orienta y guía cada una de las decisiones que involucra mi vida, protegiéndome e impulsándome a lograr mis objetivos planteados. A mis padres, por ser mi soporte brindándome su apoyo y amor permanente; mis hermanos por ser mi ejemplo a seguir.

A mi esposa, por su apoyo, consejos, amor, y paciencia, que me sirve de soporte para cumplir mis objetivos y metas, a mis hijos por ser el motivo de mi constante superación.

Randy Ramos

Agradecimiento

Mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por contribuir en mi formación académica, por los conocimientos brindados permitiendo lograr un crecimiento profesional.

Finalmente agradecer al Mg. Vargas LLumpo Jorge, principal colaborador durante la última etapa de este proceso, brindamén orientación y apoyo permitiéndome desarrollar y culminar mi tesis.

Randy Ramos

Índice de contenidos

Carátula	Pág i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	62

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1: Simplificación Administrativa y V2: Calidad de Atención al Ciudadano	24
Tabla 2	Análisis de confiabilidad de los instrumentos	24
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones	26
Tabla 4	Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa	27
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la dimensión preliminar	28
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación	29
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la dimensión reestructurar	30
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la dimensión implementación	31
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la dimensión sostenibilidad	32
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención al ciudadano y sus dimensiones	33
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención al ciudadano	34
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión planificación	35
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de seguridad	36
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión información al ciudadano	37
Tabla 15	Distribución de frecuencia de la dimensión facil acceso y medios de atención	38
Tabla 16	Distribución de frecuencia de la dimensión infraestructura y equipamiento	39
Tabla 17	Distribución de frecuencia de la dimensión atención al ciudadano	40
Tabla 18	Distribución de frecuencia de la dimensión transparencia y acceso a la información	41

Tabla 19	Distribución de frecuencia de la dimensión atención de reclamos y sugerencias	42
Tabla 20	Correlación entre la variable simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano	43
Tabla 21	Correlación entre la variable simplificación administrativa y sus dimensiones con la variable calidad de atención al ciudadano	44

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de diseño	18
Figura 2 Niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones	26
Figura 3 Niveles de variable simplificación administrativa	27
Figura 4 Niveles de la dimensión preliminar	28
Figura 5 Niveles de la dimensión evaluación	29
Figura 6 Niveles de la dimensión reestructurar	30
Figura 7 Niveles de la dimensión implementación	31
Figura 8 Niveles de la dimensión sostenibilidad	32
Figura 9 Niveles de la variable atención al ciudadano y sus dimensiones	33
Figura 10 Niveles de variable calidad de atención al ciudadano	34
Figura 11 Niveles de la variable planificación	35
Figura 12 Niveles de la dimensión gestión de seguridad	36
Figura 13 Niveles de la dimensión información al ciudadano	37
Figura 14 Niveles de la dimensión facil acceso y medios de atención	38
Figura 15 Niveles de la dimensión infraestructura y equipamiento	39
Figura 16 Niveles de la dimensión atención al ciudadano	40
Figura 17 Niveles de la dimensión transparencia y acceso a la información	41
Figura 18 Niveles de la dimensión atención a reclamos y sugerencias	42

Resumen

El Perú viene implementando políticas en busca de alcanzar una administración pública óptima, la simplificación administrativa es una de ellas, ejecutada progresivamente, el presente trabajo considero a la Municipalidad Distrital de Santa Anita, donde el 86.90% de encuestados consideran la simplificación administrativa en etapa de proceso, repercutiendo directamente con la satisfacción del ciudadano ante el servicio que recibe.

La investigación considero una metodología cuantitativa, diseño no experimental, transversal y correlacional, la población fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, los datos determinados mediante encuesta, validados por profesionales inmersos en estos actos, y analizados estadísticamente mediante el programa SPSS 25.

Se concluyo que las variables simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020, su relación es positiva, coeficiente de 0.499; relación significativa, p de 0.000 menor a 0.05, es decir al implementar la simplificación administrativa correctamente contribuirá favorablemente sobre la calidad de atención al ciudadano.

Se recomienda implementar políticas relacionadas a fortalecer competencias y capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, con el fin de brindar un servicio adecuado y de calidad a la población.

Palabras clave: Simplificación administrativa, calidad de atención al ciudadano, relación

Abstract

Peru has been implementing policies in search of achieving an optimal public administration, administrative simplification is one of them, implemented progressively, the present work considered the District Municipality of Santa Anita, where 86.90% of respondents consider administrative simplification in the stage of process, directly impacting on citizen satisfaction with the service they receive.

The research considered a quantitative methodology, non-experimental, cross-sectional and correlational design, the population was the workers of the District Municipality of Santa Anita, the data determined through a survey, validated by professionals immersed in these acts, and statistically analyzed through the SPSS 25 program.

It was concluded that the variables administrative simplification and quality of citizen service in the District Municipality of Santa Anita, 2020, their relationship is positive, coefficient of 0.499; significant relationship, p of 0.000 less than 0.05, that is, when implementing administrative simplification correctly, it will contribute favorably to the quality of customer service.

It is recommended to implement policies related to strengthening skills and capacities of the workers of the District Municipality of Santa Anita, in order to provide adequate and quality service to the population.

Keywords: Administrative simplification, quality of service to the Citizen, relationship

I. INTRODUCCIÓN

Relacionar al proceso de simplificación administrativa con el avance tecnológico actual nos permite alcanzar niveles superiores de eficiencia y mejora en la calidad de atención al ciudadano que acuden diariamente a las entidades públicas, esto permite al ciudadano alcanzar un nivel de confianza con mayor aprobación hacia el estado. Los medios tecnológicos al ser en la actualidad de fácil acceso provocan que la población esta conciente e informada de diferentes temas de importancia en tiempo real, hecho que origina mayores exigencias de su parte al solicitar diferentes servicios ante las entidades públicas, buscando así eficiencia, rapidez y calidad de atención. (Pareja, 2015, p.16).

Tomando en cuenta la actualidad que presenta el país, podemos mencionar a la gestión pública cuyo aspecto principal es la relación entre el estado y los administrados, se puede realizar las interrogantes: ¿La población recibe servicio de calidad? ¿Los administrados consideran buenos y aceptables la atención que brinda la entidad? ¿Se considera que el servicio brindado es óptimo? Son algunas de las preguntas que permiten trazar el horizonte para llevar a cabo las políticas públicas. (Pareja, 2015, p.19).

Existen estudios como encuestas, reportajes, hechos afines, que manifiestan de manera repetitiva, la satisfacción negativa ante los servicios públicos brindados hacia la población, originando así quejas y reclamos orientados a mejorar este servicio, tomando en cuenta el avance tecnológico que permite mayor difusión de la información relacionado a los derechos que cada ciudadano cuenta originando así la facultad de ejercer opinión a los hechos que los relacionan.

El gobierno necesita impulsar con rigurosidad una política de modernización, en busca de lograr servicios optimos y aceptables para el pueblo, cumpliendo las expectativas que tienen los administrados sobre el servicio brindado por las entidades del estado. El Banco Mundial y la Cooperativa Técnica Internacional menciona que el país viene ejecutando la política nacional de simplificación administrativa e iniciativas público privadas; a pesar de los trabajos y planes que se vienen ejecutando el Perú es considerado como un país con alto índice de

burocracia debido a lo complejo y amplio que son los trámites administrativos.

(OSUR, 2019) en el Plano internacional se puede mencionar el estudio realizado por el Observatorio de Servicios Urbanos, a las 30 ciudades mas pobladas de España, la cual estuvo realizada en base a una encuesta, tomando como muestra a 5,137 personas, cuyos resultados reflejan la satisfacción general del 64% por parte del ciudadano logrando así un incremento de 3 puntos en relación al año anterior, esto básicamente debido al hecho que se realizarón actividades orientadas a brindar un servicio con mejor calidad a comparación con tiempos pasados. El trabajo de investigación indica que el elemento principal se centra en dos puntos los recursos administrados correctamente y calidad de servicio. (OSUR, 2018).

La importancia que enmarca incluir en el acto administrativo la simplificación y digitalización de los trámites, origina disminuir la carga de horas que el administrado pierden, a consecuencia de colas y llenados de documentos de manera presencial, todos estos hechos al realizarse desde casa o atraves de un computador o móvil, reduce de manera significativa el tiempo que se toma al realizar un trámite de manera presencial; el beneficio es positivo tanto para la entidad y el ciudadano, el tiempo horas-personas que se ahorra pueden ser invertidos en actividades que generen impacto de productividad y crecimiento de ambos. (OECD Publishing, 2019).

España es un país en la que el ciudadano padece por lo engorroso que resulta realizar trámites admisnitrativos, esto debido a los complejos que son cada uno de ellos, a pesar de ser un estado considerado como descentralizado de la Unión Europea. (Lozano, 2016)

Sánchez (2018), realizó estudios en América Latina en representación a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - Bruselas, estos estudios mostrarón lo siguiente: 4 de cada 5 ciudadanos sudamericanos muestran poca credibilidad ante sus autoridades. Un 80% indica la existencia de corrupción en las entidades del estado, todo ello provoca desconfianza por parte del poblador

hacia sus autoridades e instituciones públicas, poniendo en riesgo el crecimiento económico beneficiando al ciudadano a lo largo de los 15 años últimos. La OCDE realiza un estudio completo de la conyuntura actual indicando que los estados deben ser capaces, confiables, con políticas abiertas e innovadoras, logrando cumplir con las exigencias de los administrados, los objetivos deben estar orientados a lograr una organización completa de los diversos grados estatales, disminuir las trabas burocráticas que tienen los ciudadanos ante la necesidad de realizar alguna gestión, todo ello complementado con la constante formación de los servidores públicos.

El ciudadano día a día evoluciona complementado con el avance tecnológico generando mayores exigencias y expectativas por los servicios que el estado brinda, el cual busca obtener excelencia en los servicios y rapidez por parte de los servidores públicos. No se trata de invertir por solo cumplir, se debe tener un horizonte orientado a desarrollo y planificación en busca de un perfeccionamiento constate integrado con la economía internacional y modernización digital, logrando una interrelación entre ciudadano y estado. (Farias, et.al.2016).

Las instituciones del gobierno son los llamados a proponer e implementar mecanismos que se ajusten a la era en la que vivimos motivando así una mejor recepción del ciudadano ante la solicitud de un servicio. (Roseth, 2018, p. 155).

La formulación del problema de acuerdo al estudio realizado nos preguntamos:

El problema general de la presente investigación se enfoca en la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la Simplificación Administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020?

La justificación en la cual se sustenta la investigación, tiene como principal enfoque el acto que consiste simplificar administrativamente un trámite originando así una mejora en la calidad de atención al ciudadano. Los resultados como producto del procesamiento de datos recolectados de manera estadística proporcionaran información de carácter relevante permitiendo así conocer la situación real de la entidad, todo ello con el fin de elaborar mecanismos y políticas internas en busca de optimizar el servicio que se brinda a la sociedad.

La investigación realizada tiene como objetivo general:

Determinar la relación entre Simplificación Administrativa y la Calidad de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita - Lima, 2020.

Los objetivos específicos están enfocados en buscar la relación de cada dimensión de la variable simplificación administrativa y la variable calidad de atención al ciudadano, según se detalla a continuación:

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión preliminar y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión evaluación y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión reestructurar y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la dimensión implementación y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la dimensión sostenibilidad y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

La hipótesis general de la presente investigación es: Existe relación significativa entre la Simplificación Administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita - Lima, 2020.

Para la presente investigación se plantearán las hipótesis específicas en busca de obtener una posible relación entre las dimensiones de la variable simplificación administrativa (preliminar, evaluación, reestructurar, implementación y sostenibilidad) y la variable calidad de atención al ciudadano como se detalla a continuación:

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la dimensión preliminar y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita - Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión evaluación y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión reestructurar y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la dimensión implementación y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima, 2020.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la dimensión sostenibilidad y la calidad de

atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima - Lima,
2020.

II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios e investigaciones realizadas a nivel internacional, como es el caso de Robbins y Coulter (2014), donde expone el concepto de motivación, el cual consiste en brindar elementos que reconozcas el esfuerzo que se realiza para lograr una meta determinada; este análisis puede ser relacionada a la dimensión sostenibilidad la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

Grönlund (2014), en el marco del análisis al conmemorarse diez años de la administración electrónica, concluye que el gobierno tomo como elementos guías el aspecto técnico y económico, dejando de lado el enfoque referente al sector público, evidenciando deficiencias que se deben de corregir; este análisis puede ser relacionada a la dimensión evaluación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

En el año 2015, fue presentada la edición denominada Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, la cual realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), esta presenta un análisis en relación a la demanda, esta indica que las instituciones públicas, tienen como función principal la actividad de brindar servicios respaldados por la ley, ante esto el ciudadano que requiere solicitar alguno de estos servicios tendrá que solicitarlo en la entidad pública respectiva ya sea de manera virtual o presencial. Para asegurar lograr excelencia de servicio los organismos del estado tendrán que proponer planes estratégicos orientados a lograr un mejor servicio a la población. Las mejoras en los servicios brindados requieren que la política actual de las entidades se enfoque en lo que requiere y necesita el administrado. El núcleo básico para este cambio se centra en el servidor público por ser quien esta llamado a impulsar a la gestión en brindar un servicio rápido y eficaz tomando los recursos que se encuentran disponibles en beneplácito del administrado. El plan deberá estar debidamente articulado internamente, estableciendo objetivos que permitan lograr mejorar la atención al administrado el cual diariamente busca atención a sus requerimientos; estudio que permite evidenciar la importancia de la variable calidad de atención al ciudadano.

Los cambios orientados a mejorar la estructura de los servicios de las políticas públicas de los países pertenecientes a la OCDE, buscan lograr reducir el sistema burocrático existente incluyendo e implementando el ejercicio de nuevas acciones de gestión. (Robinson, 2015) ; el acto de eliminar elementos que conforman un conjunto de actividades pertenecientes a un procedimiento administrativo, con calificación de no importante ni trascendente, complementado con la utilización de material y personal necesario para su ejecución, todo este acto es conocido como simplificación administrativa. (López, 2015, p.5); este análisis puede ser relacionada a la dimensión reestructurar la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

Fernández (2015), realizó un análisis el cual presenta la calificación de aprobación que el ciudadano tiene para la Municipalidad de Berisso y el servicio que recibe del área de recaudaciones; se establecieron las acciones que logren mejoras en relación a las demandas que requieren ser atendidas y de vital importancia para el usuario. Concluyo que para los usuarios el elemento principal es la rapidez de atención del servidor hacia el administrado “disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio”; este análisis puede ser relacionada a la dimensión evaluación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

Lindley (2015), En el artículo “El sueño de la armonización legislativa en materia de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa, en el marco de los tratados de integración económica”, el fin primordial era relacionar los documentos legales pertenecientes a cada nación integrante de la Alianza del Pacífico y la Comunidad Andina, buscando así relacionar y unir las ideas de anular trabas burocráticas y simplificación administrativa , buscando así que se complementen, dando origen a la creación de herramientas que permitan ser usadas por las partes involucradas de la economía. Todo ello permite comprender lo importante que la delimitación de la AP y de la CAN, se creen y se apliquen programas que busquen eliminar los problemas burocráticos que obstaculicen el desarrollo anhelado; este análisis puede ser relacionada a la dimensión reestructurar la cual pertenece a la variable simplificación

administrativa.

Arobes (2015), "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", contempla el trámite direccionado con el fin de lograr la aprobación total de los ciudadanos ante la urgente necesidad de elementos se trámites específicos. (p.113) ; estudio que permite evidenciar la importancia de la variable calidad de atención al ciudadano.

"La calidad del servicio al usuario y ciudadanía se ha convertido en un elemento fundamental para que una prestación sea calidad con procesos eficientes y estandarizados".

Los problemas y golpes al sector económico, a permitido tomar medidas para reducir el impacto negativo en referencia a las entidades públicas que pertenecen a la UE, este plan de acción contempla reducir la carga administrativa de cada institución pública, mediante modificaciones internas y elementos legales que las respalden. Los sectores a intervenir para lograr este fin son las inversiones, política fiscal, reducir la burocracia, gastos y las contrataciones del estado. La intervención de estos sectores permitirá aplicar una simplificación administrativa en busca de reducir esta carga que provoca daños complejos en cada institución. (Matei y Chesaru, 2015); la aceptación de cada institución pública por parte de la ciudadanía tiene una relación bien marcada con los servicios que estas brindan al administrado, considerandose así, la rapidez, orientación y calidad de atención que puedan ofrecer. (Medina, 2015); este análisis puede ser relacionada a la dimensión implementación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

La calidad de atención al ciudadano guarda relación con la búsqueda y lograr la satisfacción total por parte del administrado hacia los servicios y necesidades que requiere. (Arobes, 2015, p.113).

Se define a la simplificación administrativa como aquella acción a la cual están llamadas a ejecutar aquellas entidades involucradas en el sector público, esto

cuyo objetivo es brindar servicios de calidad al ciudadano, involucrando así la creación de documentos de gestión que orienten, regulen y ejecuten cada elemento para lograr el fin. (PCM –SGP, 2015).

Los instrumentos utilizados con el fin de lograr una eficaz, rápida y resultado positivo en la gestión pública, deberá considerar lo que quiere obtener el ciudadano, como que es lo que espera recibir de la institución. (Santos, 2015); este análisis puede ser relacionada a la dimensión implementación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

La simplificación administrativa tiene como fin lograr eficacia, rapidez, y lograr eliminar muros burocráticos que origina gastos innecesarios a lo administrados. (SGP, 2015, p. 15).

Velásquez (2015), en la actualidad el estado peruano se encuentra estableciendo elementos y normas legales orientadas a lograr una simplificación administrativa en beneficio del ciudadano y la mejora de la atención en las entidades; este análisis puede ser relacionada a la dimensión sostenibilidad la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

La calidad de atención tiene fundamento en el modelo que origina las diferencias que pueden ocasionar lo que ofrecen y las expectativas. El resultado puede ser de aceptación y desagrado a lo recibido. (Torres, 2015, p.60)

La Sociedad Nacional Industrial (SIN) (2016), dio cuenta de los resultados de la calificación realizada por el Foro Económico Mundial (WEF) y del Banco Mundial, colocando al Perú entre los ocho países que superan el nivel medio de carga burocrática establecida por el OCDE. Resaltando que este resultado es debido la inoperatividad que emerge por parte del aparato estatal; Trayter (2016), realizo un análisis en relación a las normas vigentes, que facultaban realizar la eliminación de elementos que ocasionaran limitaciones y travas administrativas. El estudio le permitió concluir que el trámite que requería implementar la eliminación de etapas no necesarias era el trámite de licencias por ser un

requerimiento muy frecuente; este análisis puede ser relacionada a la dimensión evaluación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

(Beneyto, 2016) citando a (Hodge, Anthony y Gates, 2003), Indica como el ciudadano no se encuentra satisfecho referente al servicio que las entidades del estado brindan, por ello las reformas del estado deben estar orientadas a proporcionar una atención rápida, eficaz y con aporte a la sociedad; para lograr una atención eficaz que complemente al desarrollo de la simplificación administrativa y calidad de atención, debe considerarse un elemento importante que es el servidor público, al cual se le debe de motivar, capacitar y brindar asistencia total para que realice una labor efectiva. (Marin y Placencia, 2017).

La calidad de atención al ciudadano es un objetivo primordial al cual apuntan la administración pública, esto se logrará buscando una interrelación entre la entidad y el ciudadano logrando determinar lo que el requiere para alcanzar la satisfacción ante un requerimiento de un servicio. (Robles, Martínez, Alviter y Oswaldo, 2016); este análisis puede ser relacionada a la dimensión sostenibilidad la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

Identificar aquellos trámites que puedan originar un problema entre la entidad y el ciudadano que acude a ella, es de vital importancia para poder intervenir y mejorarlas. La simplificación es un acto en el cual se deberá suprimir aquellos elementos que son parte de las etapas que presenta un trámite administrativo, con el fin de reducir y acelerar la atención y respuesta que requiere el administrado. (Molina, 2016, p. 2); este análisis puede ser relacionada a la dimensión evaluación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

La simplificación administrativa puede ser evaluada posterior a ser implementada, cuyos resultados mostraran el impacto en la sociedad, evidenciando aquellos procedimientos que pueden ser retirados el ciclo normal en relación a la aprobación que muestre el ciudadano a cada una de ellas. (BID, 2016, p.122).

Estrada (2016, p.1), relaciona que las quejas e insatisfacción que puedan tener cada ciudadano ante un servicio brindado pueden disminuir si se aplicara una simplificación administrativa y complementada con un fácil acceso para los que requieren el servicio, logrando tiempos razonables para el ciudadano); este análisis puede ser relacionada a la dimensión implementación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

Lindley (2016), Realizo un estudio para determinar la responsabilidad legal de los sujetos involucrados en los procedimientos administrativos, los mismos que estarán gestionados de manera única por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI. Finalizo en la promulgación de la Ley N° 30056 en el dispositivo de EBB presentado de manera oportuna contemplar trece formas de categorías de procesos, las cuales siete fueron orientadas a ser gestionada solo por la Comisión Especial de Barreras Burocráticas (CEB) y los seis complementarios también considerados en los organismos de resoluciones del Indecopi.

(Beneyto, 2016) citando a (Villoria, 1996), indica que llegar a definir el termino calidad es complicado por enmarcar multiples elementos.

La calidad de atención que se brinde a un ciudadano es un elemento de vital importancia para una institución, considerado como la base para que exista a lo largo del tiempo. (Salazar y Cabrera 2016).

Yildiz (2016), señala que como finalidad de lograr efectividad en la administración pública, se implemento la tecnología de gobierno, pero según el paso del tiempo las expectativas de los ciudadanos y los servicios que se brindan han cambiado; Salavopoulos, Müller-Stegemann, & Makartseva (2016), con referencia a la transformación digital que se viene dando en los estados de Alemania y Austria, los cuales tienen como finalidad lograr un servicio eficiente y de fácil acceso; la visión general es poder desarrollar un gobierno moderno y con calidad de atención; este análisis puede ser relacionada a la dimensión fácil acceso y medios de atención la cual pertenece a la variable calidad de atención al

ciudadano.

Rabaa'i, Zogheib, AlShatti, & Al Jamal (2016), hizo referencia sobre implementar un estado sistematizado en Kuwait, explicando la línea a seguir para lograr resultados esperados, se deben integrar los elementos involucrados que son el estado y la ciudadanía involucrándose cada elemento según sus funciones; este análisis puede ser relacionada a la dimensión implementación la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

Kamolov & Konstantinova (2017), realiza un análisis con el fin de cuantificar el trabajo que realiza el estado, en base a la utilización de dos variables proporcionados a los administrados, estos son la cantidad y la calidad de los bienes y servicios; este análisis puede ser relacionada a la dimensión análisis la cual pertenece a la variable simplificación administrativa.

(Rodríguez y Arango, 2017), define como ética, aquella impresión que los ciudadanos esperan de las autoridades públicas ante el cargo que ocupan.

(Segredo, García, López, León y Perdomo, 2017), establece que el ambiente laboral es uno de los elementos que influyen de manera significativa para lograr objetivos trazados por la institución, agregado a ello realizar el trabajo de análisis de los problemas y dificultades con los que cuenta, con el fin de lograr superarlos y lograr una eficiente labor ante la sociedad; (Vergara y Maza, 2017) citando a (Giannoccaro, Costantino, Ludovico & Pietroforte, 2008), indican como objetivo del cada servidor público en especial aquellos que ocupan altos cargos, deben tener el objetivo de realizar un gobierno teniendo como base central y fundamental la calidad de servicio; este análisis puede ser relacionada a la dimensión planificación la cual pertenece a la variable calidad de atención al ciudadano.

La simplificación administrativa proporciona al ciudadano reducir tiempos al realizar diversos trámites que requiere, esta acción es beneficioso tanto para el poblador como para la institución, unos de los factores relevantes en la reducción

de elementos ligados a la corrupción. La ley de Procedimientos Administrativos General (DL 1272), permite a la PCM realizar de manera progresiva uniformizar los TUPAS del asentidad del estado. (Althaus, 2017).

El Instituto Nacional de Vías – INVÍAS (2017), cuenta sobre aquel documento interno el cual presenta un lineamiento orientado a brindar un servicio eficiente y complementado con valores por parte del trabajador, todo ello dirigido a lograr satisfacer los requerimientos de los ciudadanos que requieren algún servicio que esta entidad proporciona; este análisis puede ser relacionada a la dimensión fácil acceso y medios de atención la cual pertenece a la variable calidad de atención al ciudadano.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2017) tomo como referencia 102 entidades públicas evaluadas (210 sedes), la finalidad del estudio era conocer la satisfacción de los administrados con relación de la excelencia en el servicio prestado, el desempeño y logros de las entidades públicas. El estudio evidencio y mostrarón la opinión negativa, desconfianza y poca credibilidad de los ciudadanos para con el Estado, y las entidades que la conforman a nivel local, provincial y regional. El estudio señalo que el 50% de la cantidad considerada como la muestra para la investigación, realizan sus trámites ante la entidad en un día, al grupo restante se estimó que lo realizan en promedio de cinco meses. De igual manera se pudo conocer, que todo ciudadano aprecia con mayor énfasis el trato que recibe de las personas involucradas en la atención.

La realización de acciones que sean orientadas a brindar un servicio rápido y eficiente por parte de las entidades del estado dirigido al ciudadano que lo requiere es un problema que el estado deberá resolver en beneficio de toda la ciudadanía. (López y Vega, 2017); este análisis puede ser relacionada a la dimensión implementación la cual pertenece a la variable calidad de atención al ciudadano.

Chain (2017) Quiso dar a conocer la importancia de la correlación que puede existir entre la variable simplificación administrativa y la variable gestión institucional en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Delimitada por elementos descriptivos correlacional. Los resultados obtenidos fueron que el coeficiente Pearson es mayor a cero (0.456), datos positivos, en la interpretación de estos resultados muestra la relación tan importante entre la administración institucional y la simplificación administrativa, plasmándose como el grado de confianza del 99%.

Anualmente Doing Business muestra un listado el mismo que es publicado por el Banco Mundial, la publicación en referencia al año 2017 clasifica al Perú en la ubicación 58, el cual muestra un descenso tomando como referencia al año 2016, en 04 casillas, dicha publicación explica que este hecho es debido a que el país tiene aun deficiencias en lo que respecta la implementación y adecuación de la simplificación administrativa en su política de estado.

Luengo (2018), baso su estudio en la búsqueda de eliminar aquellos elementos que impiden al Estado y administrados solucionar las ineficiencias en la gestión las cuales dan origen a la burocracia al momento de realizar trámites administrativos. La administración publica esta sujeta a la constante evolución por parte del mundo en los diferentes medios, la cual permite implementar la simplificación provocando así un mejor desembolbamiento de la entidas para afrontar los trámites diarios realizados por la ciudadanía logrando rapidez en su atención. (Gila, 2017, p.29).

Regonini (2018), realizo una publicación la cual titulo simplificación administrativa entre utopía y pesadilla, en esta cita a Max Weber, señalo aquella diferencia que tenia a su favor la burocracia, tenia su cimiento considernado que la burocracia expresaba una eficiencia propia de imitar, mostrando así un concepto el cual relacionaba a las instituciones no adaptadas a esta, convirtiendose en sectores sin posibilidades de lograr un manejo de sus trabajos y actividades.

Calagua (2018), presenta la tesis “La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”, analiso los rangos de relación de las variables obteniendo el índice Rho de 0,725, el cálculo de la estimación de “p” fue de 0,000; concluyen los lazos importantes que existen entre la simplificación administrativa y calidad de servicio brindado por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Asi mismo Carreazo (2018), presenta la tesis “Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017”, Indica que mediante la utilización del método hipotético deductivo se puede lograr cuantificar aquella relación positiva y significativamente entre las variables logrando así la aprobación por parte del ciudadano del municipio de Carabayllo, el resultado Rho de Spearman fue 0,650, debido a los resultado obtenidos se concluye mostrando así la existencia de correlación de nivel moderado entre las variables analizadas.

Con fecha 19 de diciembre del año 2018, la Presidencia de Consejo de Ministros publico el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, aprobando el Reglamento del Sistema Adminsitartivo de Modernización de la Gestión Pública, este instrumento legal pertenece a la política de modernización que el gobierno viene ejecutando el cual este sujeto a los principios de orientación al ciudadano, orientación por resultados, eficacia y eficiencia, flexibilidad y por último a la simplicidad y armonización,

La simplificación adminsitrativa en un plano político gubernamental esta expuesto a ser reprimida, no siendo considerada la implementación de los avancez tecnológicos a esta, frente a este escenario los ciudadanos pueden hacer uso de su libertad a ejercer mejoras en los servicios. (Bueno, 2019, p.147). European Commission (EC, 2019), hizo de conocimiento un estudio y análisis de las consignas y actividades realizadas por aquellas naciones que integran parte de la Unión Europea, determinando que todos estos no cuentan con un marco legislativo para utilizarse, tomando como referencia las actividades relacionadas al servicio digital que se entrega a la ciudadanía, las cuales deben ser

implementadas.

Roy & Godel (2019), la finalidad de este estudio fue crear un soporte para anañizar y actualizar estrategias con el fin de lograr que se complementen la ciudadanía y los elementos de digitalización; este análisis puede ser relacionada a la dimensión infraestructura y equipamiento la cual pertenece a la variable calidad de atención al ciudadano.

El estudio de investigación esta orientado a obtener resultados de procesar los datos que fueron recopilados mediante encuestas, logrando asi cuantificar la influencia que puede existir entre las variables denominadas simplificación adminisitrativa y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020. Complementado a esto se considero como objetivos específicos elaborados en base a las dimensiones tomadas de la variable simplificación administartiva (preliminar, evaluación, reestructurar, implementación y sostenibilidad), buscando así establecer la posible relación con la variable calidad de atencion al ciudadano.

El estudio de investigación esta orientado a obtener resultados de datos recopilados mediante encuestas, logrando asi cuantificar la relación entre dos variables denominadas como simplificación adminisitrativa y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020.

Esta investigación denomino a la hipótesis general como: Existe relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020. A esto se complementaron las hipótesis específicas en busca de cuantificar la posible relación entres las dimensiones preliminares, evaluación, reestructurar, implementación y sostenibilidad, y la variable calidad de atención al ciudadano.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

La investigación según su naturaleza de datos o enfoque fue de tipo cuantitativo. “La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor” (Neill y Cortez, 2018, p.69).

La investigación según sus propositos y finalidades fue básica o investigación teórica, pura o formal. Se realizó mediante la recolección de datos como particularidades, formas y características de las personas seleccionadas para el estudio; estos datos permitieron realizar el análisis de la hipótesis o responder a interrogantes relacionadas al estudio. (Nicomedes, 2018, p. 2).

Diseño de investigación

El tipo de diseño de investigación utilizada fue no experimental, transversal, correlacional.

Se consideró no experimental tomando en cuenta que el presente estudio no busca cambiar o modificar las variables contempladas, tomando en cuenta que los hechos sucedieron antes de iniciar el estudio. (Hernández, 2014, p. 178).

Se consideró de tipo correlacional porque se busco medir dos variables y de las cuales establecer una relación estadística entre ellas, sin la necesidad de recurrir a la inclusión de variables externas en busca de conclusiones importantes.

El estudio presentado busco determinar la relación entre dos variables:

simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano.

La figura que muestre el ciclo del estudio correlacional, se muestra a continuación:

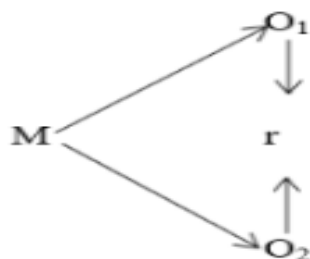


Figura 1. Esquema del diseño

Dónde:

M = Muestra

O1 = Simplificación administrativa: Observación de la V1

O2 = Calidad de atención al ciudadano: Observación de la V2

R = Correlación entre dichas variables

3.2 Variables y operacionalización

Para el estudio se contempló dos variables, así mismo su relación entre el elemento social caracterizada por X1 y la administración pública caracterizada por x2.

Variable X1: Simplificación Administrativa

Variable X2: Calidad de Atención al Ciudadano

Variable 1: Simplificación administrativa

Definición conceptual

La simplificación constituye la acción de reducir una etapa con el fin de proporcionar una menor complicación y permita una rápida aplicación y sencillas a comparación del proceso inicial. La simplificación administrativa en las entidades públicas se relaciona con aquellas actividades que se busca reducir y hacer mas sencillas en su realización. (Molina, 2016, p.2).

Definición operacional

La variable simplificación administrativa es de tipo cualitativa, politómica, de escala ordinal, la variable y dimensiones se medirán en base a una prueba estadística desarrollada de manera no paramétrica (Rho de Spearman), se concluirá con un valor final: En inicio, en proceso y terminado. Las dimensiones a medir son: Preliminar, evaluación, reestructurar, implementación y sostenibilidad. (Ver anexo 5).

Variable 2: Calidad de Atención al ciudadano

Definición conceptual

Su definición tiene como base aquellas acciones realizadas con el fin de lograr cumplir las expectativas y exigencias de un ciudadano ante la realización de un trámite requiriendo una atención. (Arobes, 2015, p.113).

Definición operacional

La variable calidad de atención al ciudadano es de tipo cualitativa, politómica, de escala ordinal, la variable y dimensiones se medirán en base a una prueba estadística desarrollada de manera no paramétrica (Rho de Spearman), se concluirá con un valor final: malo, regular y bueno. gestión de seguridad, información al ciudadano, fácil acceso y medios de atención, infraestructura y equipamiento, atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información y atención a reclamos y sugerencias. (Ver anexo 2).

La simplificación administrativa, se puede definir como el derecho del ciudadano a obtener un servicio de manera ágil, rápida y eficiente, (Blasco, Hedo, Eva 2020).

Respecto a las dimensiones de la variable simplificación administrativa esta compuesta por: Preliminar, evaluación, reestructurar, implementación, sostenibilidad. Preliminar esta constituida por aquellas acciones que involucran realizar un reconocimiento de los actos administrativos, sus características, elementos que intervienen y su grado de prioridad.

Evaluación expone los resultados como son los costos, estructura requerida, establecimientos adecuados, elementos legales necesarios y secuencia a seguir. Restructurar consiste en la exposición de las nuevas ideas, costos nuevos, establecimientos y costos que se necesitan asumir al nuevo proceso. Implementación corresponde a la ejecución de la reforma en forma progresiva, mediante el acondicionamiento del local, consentimiento de las normas legales y capacitación de los elementos que intervienen en la reforma. Sostenibilidad acto que abarca a la entidad asumiendo la obligación de mantener un servicio de calidad perdurables en el tiempo.

La calidad de atención al ciudadano deriva de realizar actos e implementar mecanismos que permitan suprimir trámites administrativos, aligerando las cargas laborales, reduciendo tiempo y costos, logrando proporcionar al ciudadano comodidad y aprobación, ahorro ya sea en tiempo y dinero. (Luis, J. L. H. 2016).

Respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención al ciudadano esta compuesta por: Planificación, gestión de seguridad, información al ciudadano, fácil acceso y medios de atención, infraestructura y equipamiento, atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información, atención a reclamos y sugerencias. Planificación son aquellos actos que permitirán tener un lineamiento para la ejecución del proceso. Gestión de seguridad constituidos por aquellos mecanismos tecnológicos que permitan brindar seguridad al ciudadano ante algún proceso a realizar. Información al ciudadano constituido por mecanismos que permiten a la entidad informar al ciudadano mediante los distintos medios de comunicación. Infraestructura y equipamiento la conforman aquellos ambientes destinados al uso para el funcionamiento de las áreas que brindan servicios al ciudadano. Atención al ciudadano lo comprende el personal que orienta y facilita al ciudadano ante un requerimiento de un servicio. Transparencia y acceso a la información son mecanismos que la instituciones están obligadas a implementar y mantener actualizados

brindando información relevante de la institución. Atención a reclamos y sugerencias están constituidas por mecanismos que ofrece la institución con el fin de atender los problemas que el ciudadano puede haber tenido ante un trámite realizado así mismo poder recibir sugerencias por parte del poblador.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, Unidad de análisis

Población

Serrano (2017), el concepto atribuido a población esta considerado como aquel grupo de personas bien definidas. (p.1).

“Llamado también población estadística, conjunto de la totalidad de las medidas de la(s) variable(s) en estudio, en cada una de los elementos del universo”. (Valderrama, 2015, p.182).

La población es aquella que constituye el grupo total de elementos correctos con características específicamente comunes. (Díaz, 2009, p.386).

La población que se consideró para realizar el estudio la conformaron el personal que labora en la entidad municipal.

El universo que comprendió el estudio (población) fue compuesta de 460 trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

Muestra

La investigación consideró como población a 460 personas, el margen de error es de 10% con un nivel de confianza del 99%; la muestra está integrada por 122 colaboradores, seleccionados de la población de objeto de estudio. El número que corresponde a la muestra se determino utilizando la pagina para cálculo de muestra y población (Asesoría Económica & Marketing Copyright 2020).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

El proceso utilizado para la investigación tuvo fundamento en el uso de mecanismos orientados a obtener información bajo un lineamiento específico. (Valderrama, 2015, p.194).

La forma de recopilar la información para la investigación fue mediante la aplicación de encuestas al personal seleccionado.

Instrumento

Son aquellos elementos a los cuales recurre el investigador con el fin de lograr acceder a información clasificada, estos elementos pueden ser inventarios, fichas, formularios, encuestas estas pueden ser mediante llamadas telefónicas, vía correos, en forma presencial o vía online. (Valderrama, 2015, p.195)

En el presente estudio se recurrió a la utilización de instrumentos denominados encuestas. Referente a la variable V1 fue considerado un número de preguntas equivalente a 21 ítems; para la variable V2 se utilizó 23 preguntas.

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez

El análisis, así como su calificación que una herramienta de medición puede recibir esta en base a la certeza que brinda en sus datos como resultados, por ello cuando esta certeza alcance mayor nivel de seguridad o validez en referencia a su medición, menor será el margen de error de la variable en estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).

Tabla 1

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Variable 1: Simplificación Administrativa y Variable 2: Calidad de Atención al Ciudadano.

N°	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Ingeniero Civil	Aldo Melendez Fernandez	Aplicable
2	Ingeniero Civil	Paulo Jesus Verastegui Lucero	Aplicable
3	Ingeniero Civil	Jhon Gerson nicho alvarado	Aplicable

Autoría propia

Confiabilidad

Según Hernández et al (2014), “La confiabilidad de una herramienta y medición se refiere al grado en que su atención repetida la misma persona u objeto origina resultados iguales” (p.200).

En la presente investigación la etapa de verificar la confiabilidad de las herramientas o bien llamados instrumentos de recolección, se desarrollo en base a una evaluación piloto, la cual fue involucro 20 ciudadanos los cuales no forman parte de la muestra, se utilizo el coeficiente alfa de Cronbach, concluyendo confiabilidad de los cuestionarios planteados. La tabla 2 indica los resultados obtenidos.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Simplificación administrativa	0,858	21
Calidad de atención al ciudadano	0,859	23

Autoría propia

3.5 Procedimientos

La secuencia que implica los actos comprendidos al procedimiento se inicio ordenando la información recopilada, para ello se utilizo las hojas de calculo del programa Excel, las cuales sirvieron de base para procesar de manera estadística en el software SPSS Statistics 25. Este programa mostrara

mediante tablas y graficos resultados, los mismos que serán sometidos y contrastados con las hipótesis propuestas para su posterior análisis.

3.6 Método de análisis de datos

Realizada la recolección, validación y procesamiento de datos, obtenidos ya los resultados, el siguiente acto implico realizar un análisis referente a la pregunta inicial, siendo posible llegar a admitir o rechazar las hipótesis planteada. (Valderrama, 2015, p.229).

Con respecto al trabajo de investigación se utilizo la herramienta basada en estadística descriptiva e inferencial; los datos descriptivos que se logren obtener se representarán en base a tablas y gráficos ilustrativos. Con respecto al estudio inferencial estará basado en Rho Spearman con el fin de poder comprobar las hipótesis planteadas, los resultados se representarán mediante tablkas.

3.7 Aspectos éticos

Referente a los aspectos éticos utilizados en el proceso que corresponde a la elaboración del trabajo de investigación, se considerarán criterios en base a principios y valores como es el consentimiento de la institución en la cual se desarrollo la tesis la Municipalidad Distrital de Santa Anita, se tomo en cuenta la confidencialidad de los datos obtenidos de las encuestas, se considero la libre participación del personal involucrado en el estudio y la anonimidad en el proceso de recolección de datos.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Resultado de la variable simplificación administrativa.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable Simplificación administrativa y sus dimensiones

Variable		Inicio		Proceso		Terminado	
		f	%	f	%	f	%
Variable	Simplificación administrativa	1.00	0.80	106.00	86.90	15.00	12.30
	Preliminar	5.00	4.10	67.00	54.90	50.00	41.00
	Evaluación	27.00	22.13	83.00	68.03	12.00	9.84
Dimensiones	Reestructurar	30.00	24.60	92.00	75.40	0.00	0.00
	Implementación	6.00	4.90	88.00	72.10	28.00	23.00
	Sostenibilidad	7.00	5.70	110.00	90.20	5.00	4.10

Autoría propia

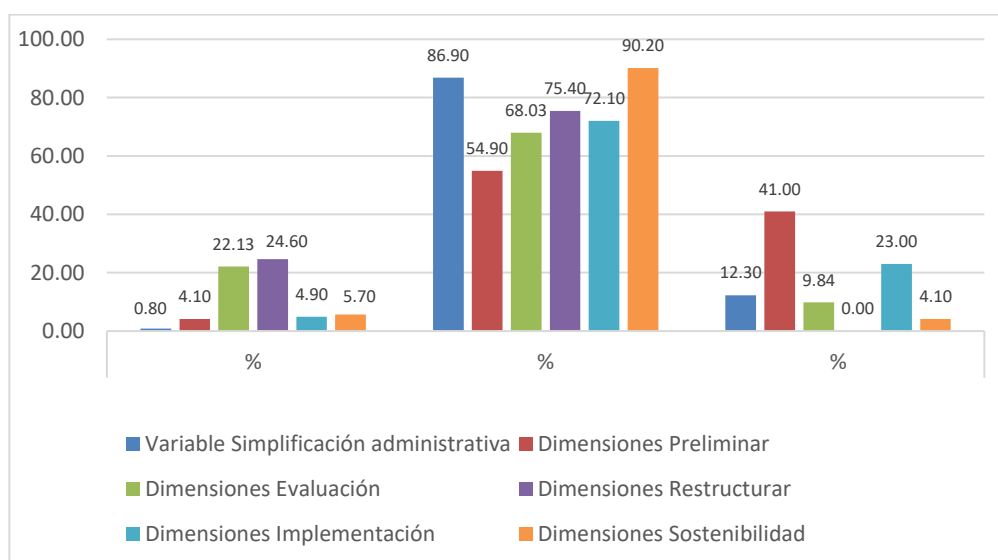


Figura 2. Niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones

Considerando a todas las personas encuestadas se obtuvo que el 86.90%, ubican a la variable simplificación administrativa en una etapa de proceso e implementación, el 12.30% considera que esta variable a terminado y el 0.80% restante califica que se encuentra en etapa inicial, según se puede visualizar en la tabla 3.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la variable Simplificación administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Inicio	1	0.82	0.80	0.80
Proceso	106	86.89	86.90	87.70
Terminado	15	12.30	12.30	100.00
Total	122	100.0	100.00	

Autoría propia

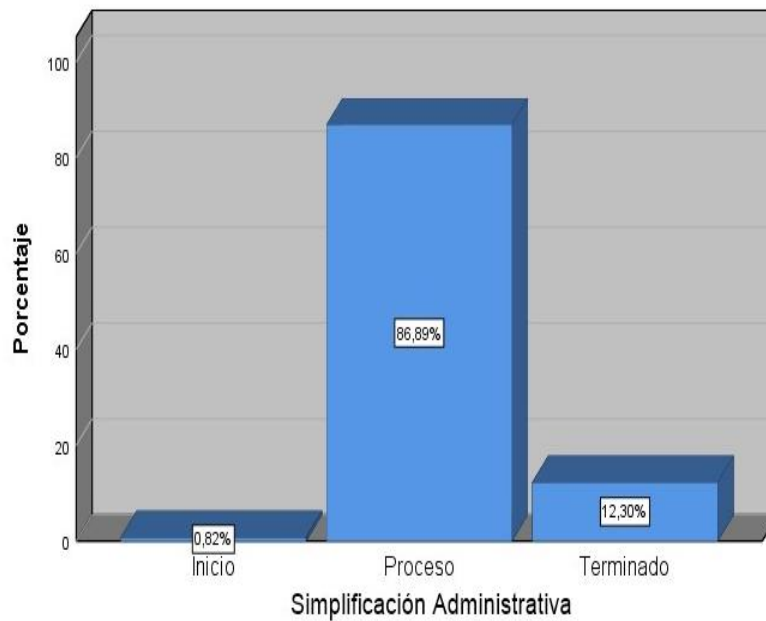


Figura 3

Niveles de la variable simplificación administrativa

Al procesar los datos de las encuestas correspondientes a la dimensión Preliminar, se estima que el 54.90%, esta en etapa de proceso, el 41.00% en etapa terminado, y el restante equivalente al 4.10% lo establece como etapa de inicio.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la dimensión preliminar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	5	4,10	4,10	4,1
	Proceso	67	54,92	54,90	59,0
	Terminado	50	40,98	41,00	100,0
	Total	122	100,0	100,00	

Autoría propia

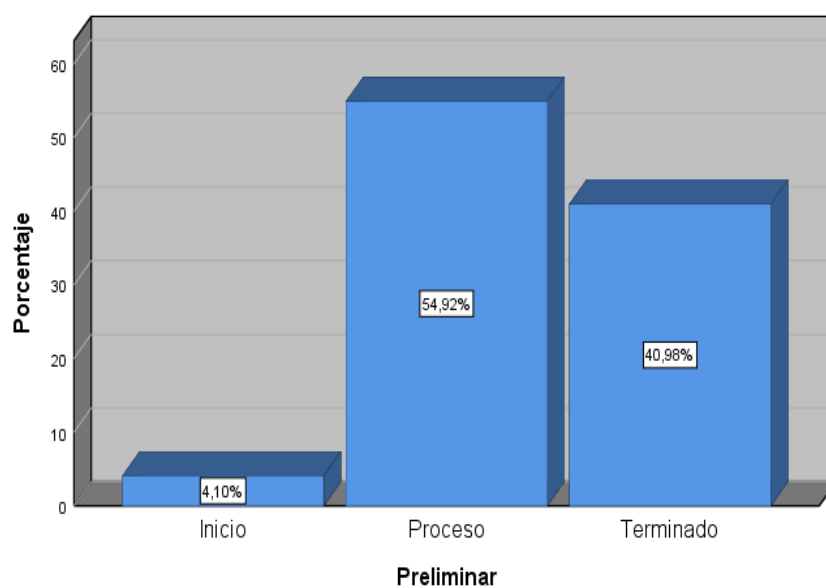


Figura 4

Niveles de la dimensión preliminar

Los datos de las encuestas corresponden a la dimensión Evaluación, se estima que el 68.03%, esta en etapa de proceso, el 9.84% en etapa terminado, y el restante equivalente al 22.13% lo establece como etapa de inicio.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	27	22,13	22,13	22,13
	Proceso	83	68,03	68,03	90,16
	Terminado	12	9,84	9,84	100,00
	Total	122	100,00	100,00	

Autoría propia

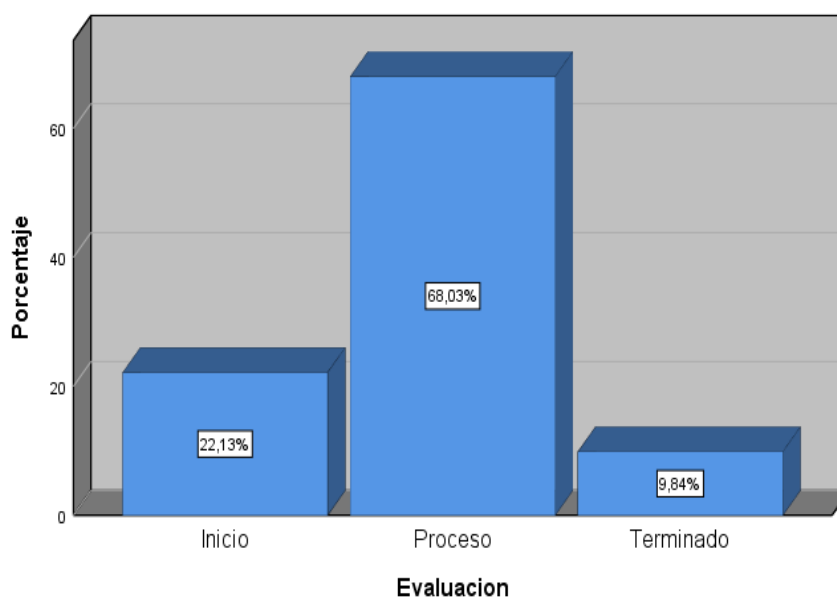


Figura 5

Niveles de la dimensión evaluación

Los datos de las encuestas corresponden a la dimensión Restructurar, se estima que el 75.40%, esta en etapa de proceso, el 0.00% en etapa terminado, y el restante equivalente al 24.60% lo establece como etapa de inicio.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la dimensión restructurar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	30	24,59	24,60	24,60
	Proceso	92	75,41	75,40	100,00
	Total	122	100,00	100,00	

Autoría propia

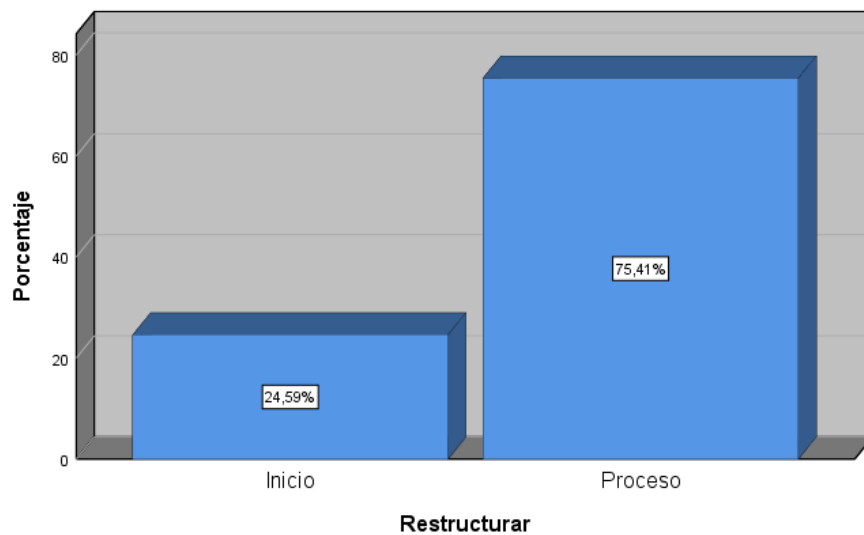


Figura 6

Niveles de la dimensión restructurar

Los datos de las encuestas corresponden a la dimensión Implementación, se estima que el 72.10%, esta en etapa de proceso, el 23.00% en etapa terminado, y el restante equivalente al 4.90*% lo establece como etapa de inicio.

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión implementación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	6	4,92	4,90	4,9
	Proceso	88	72,13	72,10	77,0
	Terminado	28	22,95	23,00	100,0
	Total	122	100,00	100,00	

Autoría propia

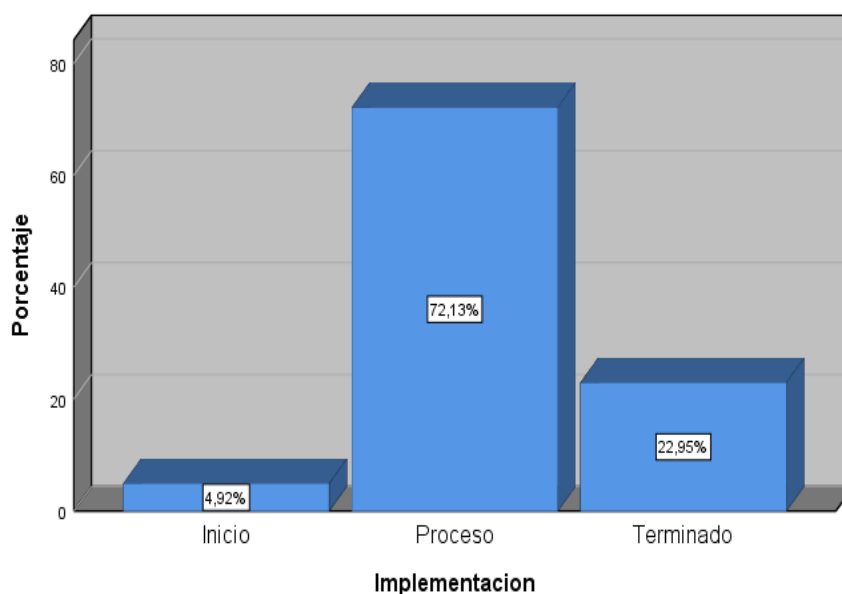


Figura 7

Niveles de la dimensión implementación

Los datos de las encuestas corresponden a la dimensión Sostenibilidad, se estima que el 90.20%, esta en etapa de proceso, el 4.10% en etapa terminado, y el restante equivalente al 5.70% lo establece como etapa de inicio.

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la dimensión sostenibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	7	5,74	5,70	5,7
	Proceso	110	90,16	90,20	95,9
	Terminado	5	4,10	4,10	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Autoría propia

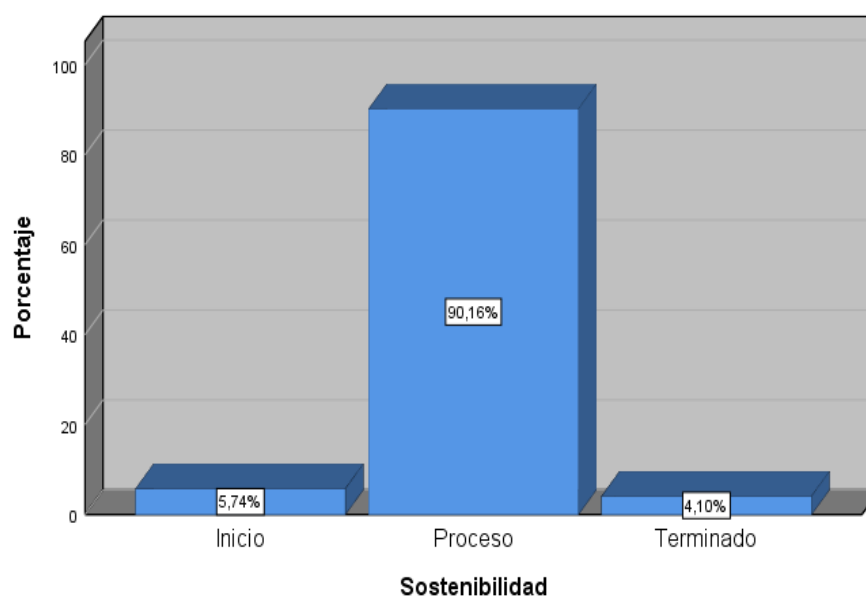


Figura 8

Niveles de la dimensión sostenibilidad

Resultado de la variable Calidad de atención al ciudadano

Tabla 10

Distribución de frecuencia de la variable Calidad de atención al ciudadano y sus dimensiones

Variable		Bueno		Regular		Malo	
		f	%	f	%	f	%
Dimensiones	Calidad de Atención al ciudadano	0.00	0.00	25.00	20.50	97.00	79.50
	Planificación	6.00	4.90	26.00	21.30	90.00	73.80
	Gestión de seguridad	2.00	1.64	119.00	97.54	1.00	0.82
	Información al ciudadano	0.00	0.00	24.00	19.70	98.00	80.30
	Fácil acceso y medios de atención	0.00	0.00	38.00	31.10	84.00	68.90
	Infraestructura y equipamiento	0.00	0.00	34.00	27.90	88.00	72.10
	Atención al ciudadano	0.00	0.00	78.00	63.90	44.00	36.10
	Transparencia y acceso a la información	0.00	0.00	19.00	15.60	103.00	84.40
	Atención a reclamos y sugerencias	0.00	0.00	0.00	0.00	122.00	100.00

Autoría propia

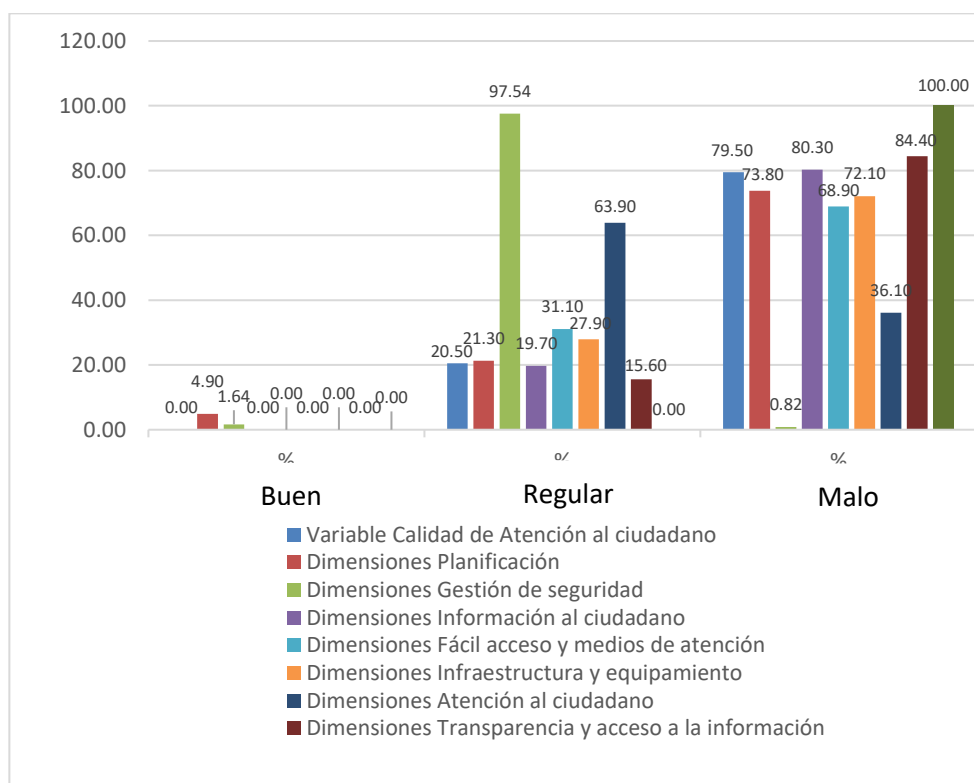


Figura 9. Niveles de la variable calidad de atención al ciudadano y sus dimensiones

Considerando 122 encuestados, 25 encuestados, equivalente al 20.50%, califican a la variable Calidad de atención al ciudadano con un nivel regular, 0 encuestados, equivalente a 0.00%, la califican como bueno y 97 encuestados, equivalente al 79.50%, la califican con un nivel malo. Estos resultados se muestran en la tabla 4 y se complementa en la figura 4.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso	25	20,49	20,50	20,50
	Terminado	97	79,51	79,50	100,00
	Total	122	100,0	100,00	

Autoría propia

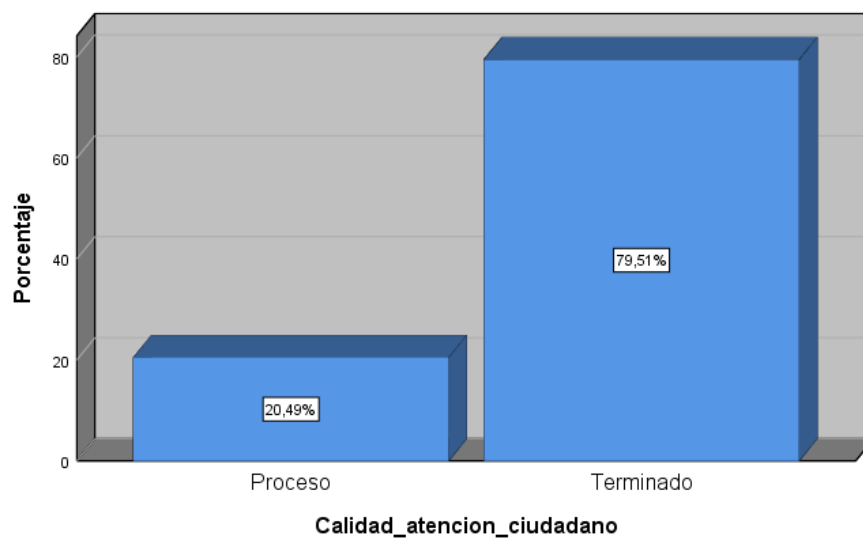


Figura 10

Niveles de la variable calidad de atención al ciudadano

Realizado el análisis a la dimensión Planificación, se obtuvo un 4.90% el cual considera un nivel bueno, el 21.30% regular y el 73.80% con nivel malo.

Tabla 12

Distribución de frecuencia de la dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	6	4,92	4,90	4,90
	Proceso	26	21,31	21,30	26,20
	Terminado	90	73,77	73,80	100,00
	Total	122	100,0	100,00	

Autoría propia

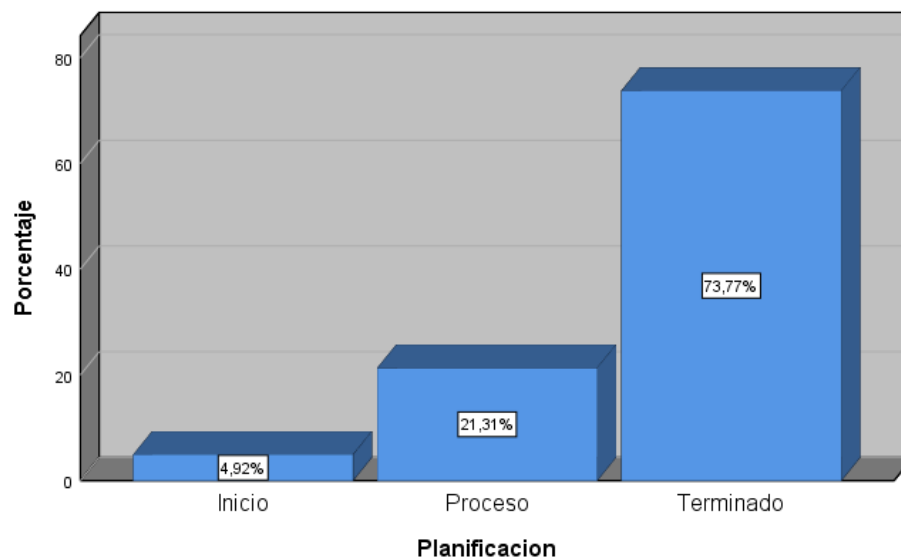


Figura 11

Niveles de la dimensión planificación

En referencia al análisis realizado a la dimensión Gestión de seguridad, el 1.64% considera un nivel bueno, el 97.54% regular y el 0.82% con nivel malo.

Tabla 13

Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	2	1,64	1,64	1,60
	Proceso	119	97,54	97,54	99,20
	Terminado	1	,82	0,82	100,00
	Total	122	100,0	100,00	

Autoría propia

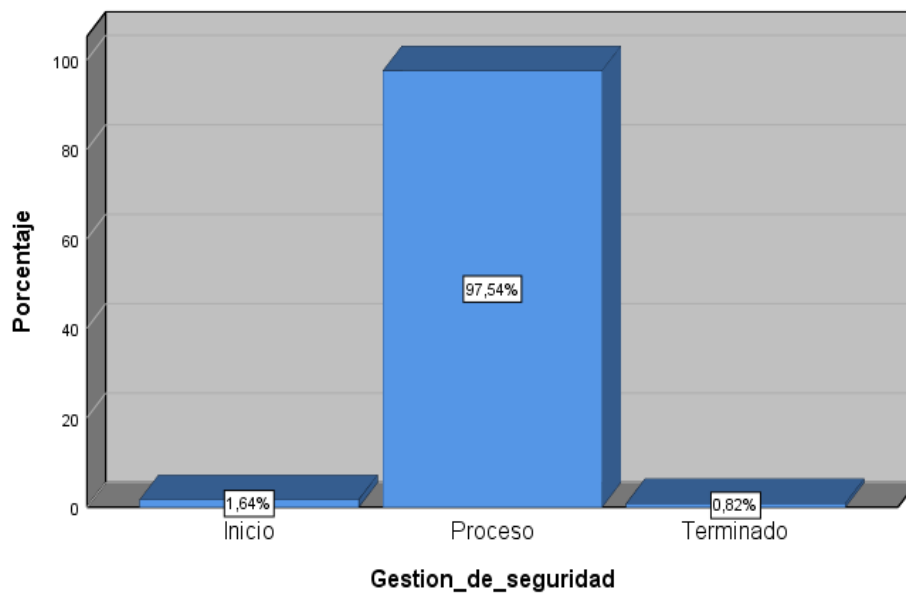


Figura 12

Niveles de la dimensión gestión de seguridad

Con respecto a la dimensión Información al Ciudadano, los resultados obtenidos fueron, que el 0.00% considera un nivel bueno, el 19.70% regular y el 80.30% con nivel malo.

Tabla 14

Distribución de frecuencia de la dimensión información al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso	24	19,67	19,70	19,70
	Terminado	98	80,33	80,30	100,00
	Total	122	100,00	100,00	

Autoría propia

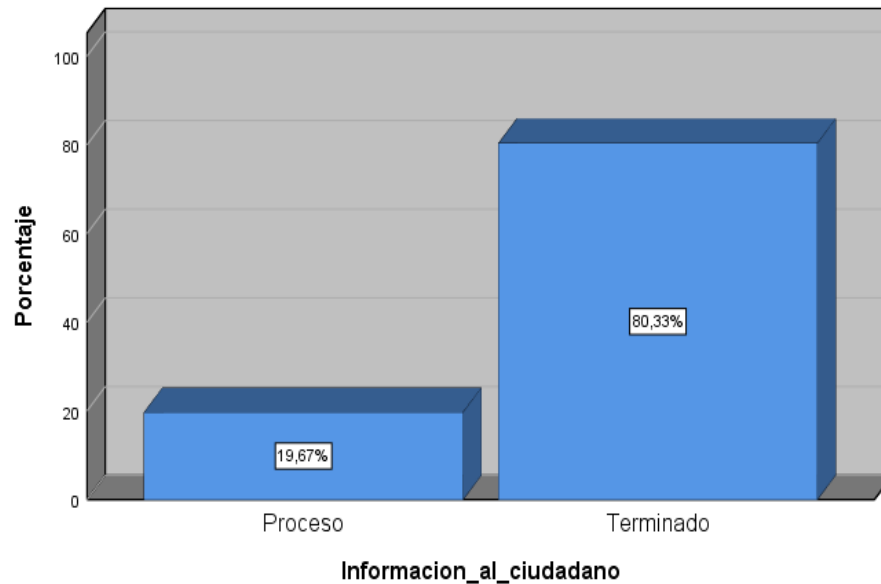


Figura 13

Niveles de la dimensión información al ciudadano

Con respecto a la dimensión Fácil acceso y medios de atención, los resultados obtenidos fueron, que el 0.00% considera un nivel bueno, el 31.10% regular y el 68.90% con nivel malo.

Tabla 15

Distribución de frecuencia de la dimensión fácil acceso y medios de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso	38	31,15	31,10	31,10
	Terminado	84	68,85	68,90	100,00
Total		122	100,00	100,00	

Autoría propia

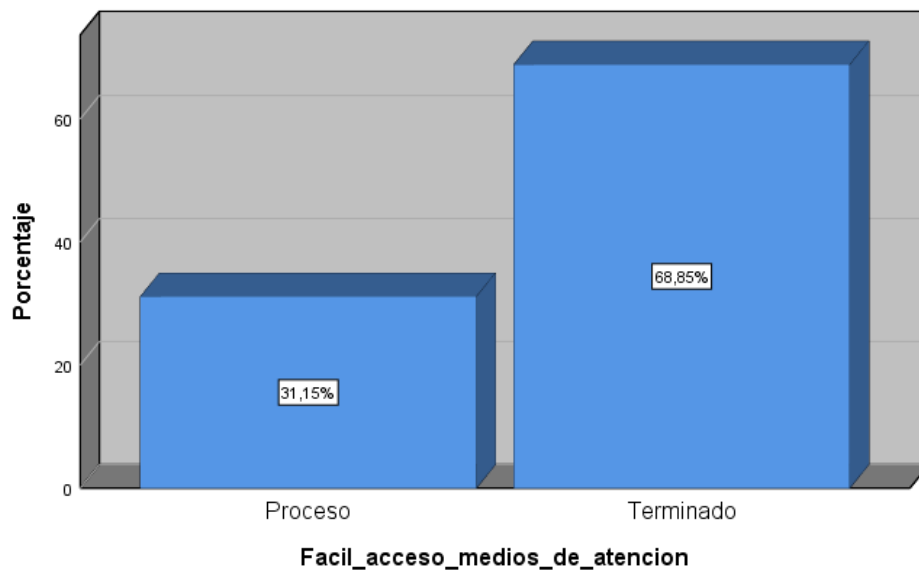


Figura 14

Niveios de la dimensión fácil acceso medios de atención

Con respecto a la dimensión Infraestructura y equipamiento, los resultados obtenidos fueron, que el 0.00% considera un nivel bueno, el 27.90% regular y el 72.10% con nivel malo.

Tabla 16

Distribución de frecuencia de la dimensión infraestructura y equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso	34	27,87	27,90	27,90
	Terminado	88	72,13	72,10	100,00
Total		122	100,00	100,00	

Autoría propia

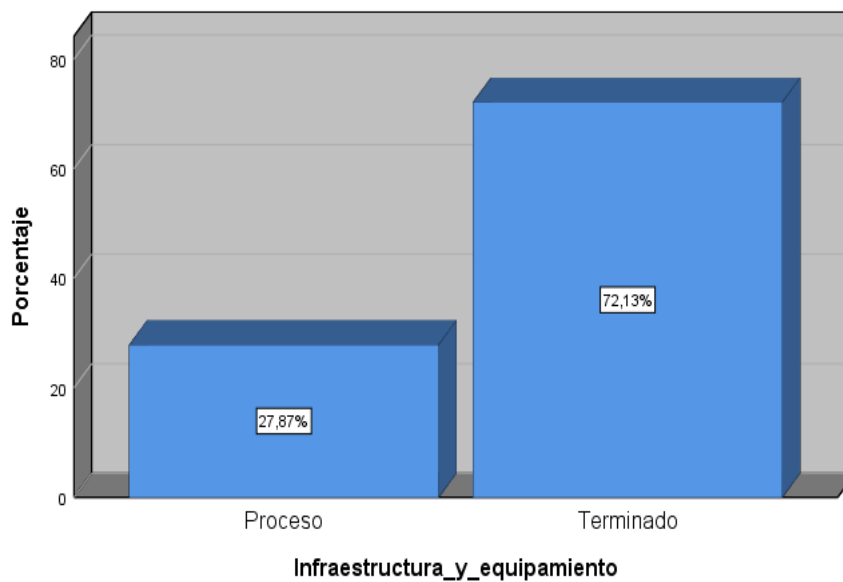


Figura 15

Niveles de la dimensión infraestructura y equipamiento

Con respecto a la dimensión Atención al ciudadano, se obtuvo un 0.00% considerando un nivel bueno, el 63.90% regular y el 36.10% con nivel malo.

Tabla 17

Distribución de frecuencia de la dimensión atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso	78	63,93	63,90	63,90
	Terminado	44	36,07	36,10	100,00
Total		122	100,00	100,00	

Autoría propia

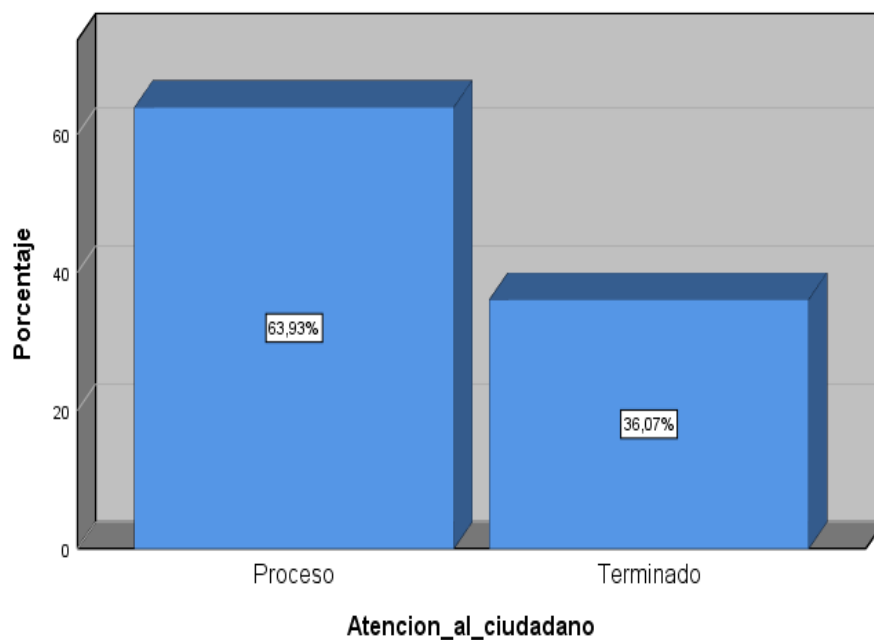


Figura 16

Niveles de la dimensión atención al ciudadano

En referencia al análisis de la dimensión Transparencia y acceso a la información, los resultados obtenidos fueron, que el 0.00% considera un nivel bueno, el 15.60% regular y el 84.40% con nivel malo.

Tabla 18

Distribución de frecuencia de la dimensión transparencia y acceso a la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso	19	15,57	15,60	15,60
	Terminado	103	84,43	84,40	100,00
	Total	122	100,00	100,00	

Autoría propia

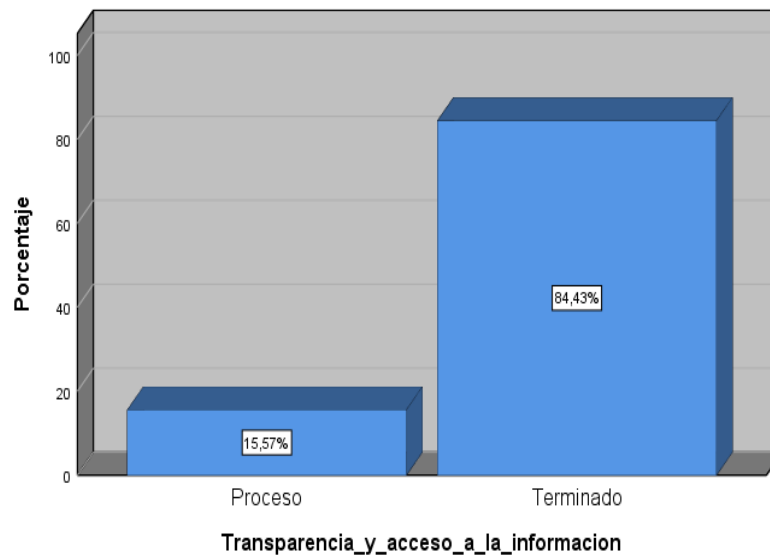


Figura 17

Niveles de la dimensión transparencia y accesos a la información

Con respecto a la dimensión Atención a reclamos y sugerencias, los resultados obtenidos fueron, que el 0.00% considera un nivel bueno, el 0.00% regular y el 100.00% con nivel malo.

Tabla 19

Distribución de frecuencia de la dimensión atención a reclamos y sugerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Terminado	122	100,0	100,0	100,0
Autoría propia				



Figura 18

Niveles de la dimensión atención a reclamos y sugerencias

Resultados inferenciales

Tabla 20

Correlación entre la variable simplificación administrativa y la atención al ciudadano

			Simplificacion Administrativa	Calidad de Atencion al Ciudadano
Rho de Spearman	Simplificacion Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Calidad de Atencion al Ciudadano	Coeficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

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

Tabla 21

Correlación entre la variable simplificación administrativa y sus dimensiones con la variable calidad de atención al ciudadano

		Preliminar	Evaluación	Reestructura r	Implementación	Sostenibilidad	Calidad de atención al ciudadano
Preliminar	Coefficiente de correlación	1,000	,586**	,633**	,524**	,361**	,370**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	122	122	122	122	122	122
Evaluación	Coefficiente de correlación	,586**	1,000	,770**	,731**	,388**	,359**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	122	122	122	122	122	122
Reestructura	Coefficiente de correlación	,633**	,770**	1,000	,834**	,387**	,461**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	122	122	122	122	122	122
Implementación	Coefficiente de correlación	,524**	,731**	,834**	1,000	,319**	,466**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	122	122	122	122	122	122
Sostenibilidad	Coefficiente de correlación	,361**	,388**	,387**	,319**	1,000	,271**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,003
	N	122	122	122	122	122	122
Calidad de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,370**	,359**	,461**	,466**	,271**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,003	.
	N	122	122	122	122	122	122

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

Interpretación

Con el fin de comprobar la validez de la hipótesis, con el fin de lograr datos sustentados en herramientas calificadas, la característica de la prueba se basó en la estadística Rho de Spearman, los coeficientes correspondientes a la hipótesis general están presentados en la tabla 5 así como los coeficientes de las hipótesis específicas en la tabla 6.

Realizado el procesamiento de datos que abarcan las variables simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano, mostrando como resultado un $r = 0,499$, este coeficiente calculado representa la relación entre las variables con carácter positiva baja. También se obtuvo un $p = 0.000$, cuya interpretación es que ambas variables se relacionan de manera significativa. En conclusión se puede decir que mientras se realice una adecuada implementación de la variable simplificación administrativa contribuirá de manera positiva a la mejora en la calidad de atención al ciudadano.

Analizando los datos obtenidos con respecto a la hipótesis específica 1, se investigó la correlación entre la dimensión preliminar con la variable calidad de atención al ciudadano, mostrando como resultado un $r = 0,370$, interpretando dicho resultado nos da a conocer la existencia de una relación positiva baja, se obtuvo un $p = 0.000$, estableciendo así una relación entre ambos elementos con característica significativa, lo cual la relación entre ambos es clara. Concluyendo que mientras sea mejor y adecuada la implementación de la dimensión preliminar dará origen a una mejor calidad de atención al ciudadano.

Analizando los datos obtenidos con respecto a la hipótesis específica 2, se investigó la correlación entre la dimensión evaluación y la variable calidad de atención al ciudadano, mostrando como resultado un $r = 0,359$, interpretando dicho resultado nos da a conocer la existencia de una relación positiva baja, se obtuvo un $p = 0.000$, estableciendo así una relación entre ambos elementos con característica significativa, lo cual la relación entre ambos es clara. Concluyendo que mientras sea mejor y adecuada la implementación de la dimensión evaluación dará origen a una mejor calidad de atención al ciudadano.

Analizando los datos obtenidos con respecto a la hipótesis específica 3, se investigó la correlación entre la dimensión reestructurar y la variable calidad de atención al ciudadano, mostrando como resultado un $r = 0,461$,

interpretando dicho resultado nos da a conocer la existencia de una relación positiva baja, se obtuvo un $p = 0.000$, estableciendo así una relación entre ambos elementos con característica significativa, lo cual la relación entre ambos es clara. Concluyendo que mientras sea mejor y adecuada la implementación de la dimensión reestructurar dará origen a una mejor calidad de atención al ciudadano.

Analizando los datos obtenidos con respecto a la hipótesis específica 4, se investigó la correlación entre la dimensión implementación y la variable calidad de atención al ciudadano, mostrando como resultado un $r = 0,466$, interpretando dicho resultado nos da a conocer la existencia de una relación positiva baja, se obtuvo un $p = 0.000$, estableciendo así una relación entre ambos elementos con característica significativa, lo cual la relación entre ambos es clara. Concluyendo que mientras sea mejor y adecuada la dimensión implementación dará origen a una mejor calidad de atención al ciudadano.

Analizando los datos obtenidos con respecto a la hipótesis específica 5, se investigó la correlación entre la dimensión sostenibilidad y la variable calidad de atención al ciudadano, mostrando como resultado un $r = 0,271$, interpretando dicho resultado nos da a conocer la existencia de una relación positiva baja, se obtuvo un $p = 0.003$, estableciendo así una relación entre ambos elementos con característica significativa, lo cual la relación entre ambos es clara. Concluyendo que mientras sea mejor y adecuada la implementación de la dimensión sostenibilidad dará origen a una mejor calidad de atención al ciudadano.

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada tuvo como fin cuantificar mediante análisis estadístico de representación descriptiva correlacional respecto a la relación entre las variables simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020. La primera etapa del estudio fue determinar el nivel de estimación que predomina con relación a cada variable en estudio. La segunda parte consistía en evidenciar la relación que puedan lograr las dimensiones de la variable simplificación administrativa y la variable calidad de atención al ciudadano.

Realizado el procesamiento de datos los cuales buscan determinar la relación entre las variables simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano, el análisis arrojó un coeficiente $r = 0,499$, el cual nos permite interpretar y evidenciar la estrecha relación entre ambas variables con tendencia positiva baja. Se obtuvo un $p = 0.000$, siendo menor a 0.05 , logrando así una relación significativa, los resultados obtenidos evidencian la relación existente entre las variables simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano.

Analizada la hipótesis general, se obtuvo en base al proceso de estadística de correlación de Spearman, una relación positiva baja, de la simplificación administrativa en la calidad de atención al ciudadano ($\text{sig. bilateral} = 0.000 < 0.01$; $\text{Rho} = 0.499$), realizando una comparación con el estudio realizado por Calagua (2018), el cual pudo determinar la estrecha relación entre las variables simplificación administrativa y las calidades de los servicios en la Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús María 2017, sustentados en los resultados obtenidos de su análisis con un coeficiente de Rho de 0.725 y un p equivalente a 0.000 . Carreazo (2018), también pudo determinar una relación positiva y significativa entre las variables atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, sustentado en sus resultados obtenidos con un Rho de $0,650$

lo cual simboliza una correlación moderada entre ambas variables estudiadas.

Chain (2017), realizó un estudio utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, con resultado de 0,456, un valor positivo mayor a cero, evidenciando así la existencia de la relación entre las variables gestión institucional y la variable simplificación administrativa, dicho resultado equivale a una asociación estadísticamente significativa alcanzando un nivel de confianza casi perfecto del 99%.

Respecto al análisis realizados a las hipótesis específicas, en base a los datos recolectados y utilizando como medio de cuantificación la prueba estadística de Spearman, se determinó la existencia de relación positiva baja entre la dimensión preliminar y la calidad de atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.370*). Lo mismo pasa entre la dimensión evaluación y la variable calidad de atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.359*). Realizada el análisis entre la dimensión Restructurar y calidad de atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.461*), también se evidencia relación e influencia de una sobre la otra. La dimensión Implementación y la variable calidad de atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.466*), con los resultados obtenidos evidencia relación positiva baja. La dimensión Sostenibilidad y calidad de atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.003 < 0.05; Rho = 0.271*), muestran relación positiva baja entre la dimensión y la variable analizada.

El resultado de evaluar el total de datos recolectados, nos permitió cuantificar mostrando que el 86.90% de encuestados califica a la variable simplificación administrativa en etapa de proceso; así mismo un 20.50% considera a la variable calidad de atención al ciudadano en un nivel regular. Analizando los datos obtenidos se puede concluir que ambas variables no alcanzan la aprobación por parte del ciudadano

Los resultados de evaluar la relación entre las dimensiones asignadas a la variable simplificación administrativa nos proporciono resultados indicando que la dimensión preliminar alcanzo un 54.90%, sostenibilidad 90.20, evaluación un 68.03%, restructura un 75.40% e implementación un 72.10%, todas ellas en un estado o nivel en proceso, interpretando estos datos nos muestra que los objetivos en relación a la simplificación administartiva aun se encuentran en adecuación en busca de lograr alcanzar una calidad de atención al ciudadano de manera optima y oportuna.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyo que las variables simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020, su relación es positiva, coeficiente de 0.499; relación significativa, p de 0.000 menor a 0.05, es decir al implementar la simplificación administrativa correctamente contribuirá favorablemente sobre la calidad de atención al ciudadano.

Segunda: Se determinó que, entre la dimensión preliminar y la variable calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0.370; el valor p calculado es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual indica que al realizarse una implementación adecuada de la dimensión preliminar surgira una influencia favorable sobre la variable calidad de atención al ciudadano.

Tercera: Se determinó que, entre la dimensión evaluación y la variable calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0.359; el valor p calculado es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual indica que al realizarse una implementación adecuada de la dimensión evaluación surgira una influencia favorable sobre la variable calidad de atención al ciudadano.

Cuarta: Se determinó que, entre la dimensión reestructurar y la variable calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0.461; el valor p calculado es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual indica que al realizarse una implementación adecuada de la dimensión reestructurar surgira una influencia favorable sobre la variable calidad de atención al ciudadano.

Quinta: Se determinó que, entre la dimensión implementación y la variable calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0.466; el valor p calculado es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual indica que al realizarse una implementación adecuada de la dimensión implementación surgirá una influencia favorable sobre la variable calidad de atención al ciudadano.

Sexta: Se determinó que, entre la dimensión sostenibilidad y la variable calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0.271; el valor p calculado es de 0.003 siendo menor a 0.05, lo cual indica que al realizarse una implementación adecuada de la dimensión sostenibilidad surgirá una influencia favorable sobre la variable calidad de atención al ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se estableció que entre las variables simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0,499 y; esta relación es significativa, dado que el valor p calculado fue 0,000 menor que 0.05; mientras se implemente de manera adecuada la variable simplificación administrativa surgirá una influencia favorable sobre la variable calidad de atención al ciudadano. Se recomienda a los funcionarios responsables de la Municipalidad Distrital de Santa Anita implementar políticas relacionadas a fortalecer competencias y capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, con el fin de brindar un servicio adecuado y de calidad a la población.

Segunda: Se recomienda a los funcionarios responsables de la Municipalidad Distrital de Santa Anita destinar recursos para la creación de un equipo responsable con el fin de realizar un trabajo preliminar con el fin de elaborar y ejecutar cada uno de los procedimientos administrativos enfocados a lograr simplificar los trámites administrativos y una difusión completa dirigida al ciudadano dando a conocer los pasos y tiempos que caracteriza al trámite que requieran.

Tercera: Se recomienda a los funcionarios responsables de la Municipalidad Distrital de Santa Anita realizar una evaluación de los procedimientos administrativos con mayor requerimiento por parte del usuario, con el fin de determinar aquellos que requieren actualizar o modificar según sea el caso, todo ello en busca de lograr reducir los tiempos de atención en los servicios requeridos, logrando calidad de atención y optimizar los trámites que a diario requieren los ciudadanos.

- Cuarta:** Se recomienda a los funcionarios de la alta dirección de la Municipalidad Distrital de Santa Anita implementar una reestructuración con fines de desarrollo, que busque complementar elementos como las necesidades del usuario, con los procesos de atención al ciudadano, ambientes adecuados y la difusión de los procedimientos para conocimiento del usuario.
- Quinta:** Se recomienda a los funcionarios responsables de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, realizar un plan en base a un cronograma que permita implementar de manera progresiva los actos que involucren simplificar procedimientos, basados en resultados y debilidades del sistema administrativo
- Sexta:** Se recomienda a los funcionarios responsables de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, continuar con el trabajo orientado a lograr la sostenibilidad de niveles de eficiencia y eficacia, con miras a lograr una competitividad y/o bienestar de mejor calidad para los administrados.

REFERENCIAS

Althaus, J. (2017). El avance de las reformas del Estado es desigual, para Lampadia. Recuperado de <https://lampadia.com/analisis/institucionalidad/el-avance-de-las-reformas-del-estado-es-desigual/>

Asesoría Económica & Marketing Copyright 2009, mediante el siguiente enlace:
https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Arobes, S. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Perú. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016) Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2017. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2017>.

Blasco Hedo, Eva (2020). Ley 2/2020, de 15 de octubre, de medidas urgentes y extraordinarias para el impulso de la actividad económica y la simplificación administrativa en el ámbito de las administraciones públicas de las Illes Balears para paliar los efectos de la crisis ocasionada por la COVID-19. Recuperado <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147349642&lang=es&site=ehost-live>

Beneyto, P. (2016). The impact of citizen's charts in improvement of the public sector quality management: the case of the city hall of torrent. Asociación Castellano Manchega de Sociología Toledo, España. Barataria. Revista Castellano Manchega de Ciencias sociales URL. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322148448012>.

Bueno, A. (2019). ¿Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, facilidad o restricción? *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16)146-157. Recuperado de <https://erevistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>.

Calagua, M. (2018), *La simplificación administrativa y la calidad deservicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancía*, Jesús María, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Carreazo, J. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Chain, C. (2017). *Gestión Institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco*, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

PCM, (2018), Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Doing Business (2018) *Reforming to Create Jobs, 15TH EDITION*, Recuperado de: <http://espanol.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB2018-Full-Report.pdf>

Económica & Marketing Copyright 2009, mediante el siguiente enlace:
https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Estrada M, (2016) “Aplicabilidad del Principio Tributario Consitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil 2015”. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13726/1/tesis%20pdf.pdf>.

European Commission (EC). (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Europe Direct, 72.

Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., Castillo, P., García, A. y Zanabria, G. (2016). Gobiernos que sirven: Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/.../Gobiernos-que-sirven-Innovaciones>.

Fernández M, (2015), Servicio de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la municipalidad de Berrisso, recuperado de: <http://hdl.handle.net/10915/53926>.

Gila, R. (2017) Simplificación Administrativa: La llave de la Eficacia. Recuperado de: http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/6822/1/TFG_Relaciones_Interadministrativa_y_simplificacin.pdf

Grönlund, Å. (2014). Ten Years of eGovernment: The 'End of History' and New Beginning. researchgate, 23

Instituto Nacional de Vías – INVÍAS (2017), Protocolo de atención al ciudadano, recuperado de <https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/servicios-al-ciudadano/6988-protocolo-de-atencion-al-ciudadano-2017/file>

Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-Government: Way of Modernization and Efficiency Enhancement of Public Governance. Political Transformations In Modern Europe, 9.

Lindley, A. (2015). El sueño de la armonización legislativa en materia de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa, en el marco de los tratados de integración económica. Revista de la competencia y la propiedad intelectual 11 (21)45-73.

Recuperado de <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/6>

Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (4748)8-44.

Recuperado de <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>

López, L. (2015) Metodología de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-administrativa-Luis-Lopez.pdf>.

López, B. y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la estrategia “Mejor atención al ciudadano”. Recuperado de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>

Luengo, E. (2018), Gestión y control de gastos en la política Regional Europea. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-Eluengo/LUENGO_GARCIA_El_ena_Tesis.pdf

Luis, J. L. H. (2016). Reflexiones desde un servicio de referencia: Propuestas para mejorar la atención al ciudadano en los archivos. *Revista General De Información y Documentación*, 26(1), 103-118. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2016.v26.n1.53048

Ma, L. (2016) Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from chinese municipalities. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/padm.12275>

Marin, H y Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X201700040008&lang=en

Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)

Medina, L. (2015) Revista Atención al Ciudadano. Recuperado de: http://www.inpec.gov.co/atencion-lciudadano/informese/document_

Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. Revista digital CEMCI, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>.

OSUR (2019). Desciende la satisfacción ciudadana por los servicios municipales de Móstoles. Recuperado <https://www.lavanguardia.com/local/madrid/20190509/462137683691/desciende-la-satisfaccion-ciudadana-por-los-servicios-municipales-de-mostoles.html>

Pareja, A., Fernández, C., Blanco B.; Theobald K. y Martínez, A. (2015). Simplificando Vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/.../Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacción-con-los-servi>

Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaria de Gestión Pública (2015) Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>.

Rabaa'i, A., Zogheib, B., AlShatti, A., & Al Jamal , E. (2016). Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait . Journal

of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, 36.

Regonini, G. (2018). Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare. Utopian Discourses Across Cultures, 9. Obtenido de Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare:
<https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>

Robbins. S and Coulter. M (2014). Management, 12th edition, published by Pearson Education Inc, Publishing as Prentice Hall, Inc., Copyright © 2014. All rights reserved.

Robinson, M. (2015). From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries. Recuperado de:
https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/English/Singapore%20Centre/PS-Reform_Paper.pdf

Robles C; Martínez E; Alviter L; Oswaldo A. (2016). Perception of the quality culture in family businesses owners of the services sector. Actauniversitaria.<http://dx.doi.org/10.15174/au.2015.843>.

Rodríguez, D. y Arango, X. (2017). Depolitization and public ethics. The crisis of collective thinking in liquid modernity De:
<http://www.scielo.org.co/pdf/just/n31/0124-7441-just-31-00065.pdf>

Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S. y Fillotrani, P. (2018). Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government. Recuperado de:
<https://publications.iadb.org/en/wait-no-more-citizens-red-tape-and-digital-government>.

Roy , C., & Godel , M. (2019). National eGovernment Study 2019. eGovernment Switzerland and State Secretariat for Economic Affairs (SECO), 28.

Santos, J. (2015) Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. Recuperado de:
<http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>

Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., & Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria. Capitals Circle Group, 41.

Salazar, W y Cabrera, M. (2016). Diagnosis of the quality of service, in customer service, at the national university of Chimborazo - Ecuador. Revista Industrial doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Segredo, A; García, A; López. P; León, P y Perdomo, I (2017). Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations. URL.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028&lang=pt

Sociedad Nacional de Industrias (2016) Solo siete países en el mundo tienen peor burocracia que el Perú. Recuperado de: <http://www.sni.org.pe/solo-siete-paises-en-el-mundo-tienen-peor-burocracia-que-el-peru/>

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. 18 (35): 57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención.
Revista Aragonesa de Administración Pública (47) 48 8-44 recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>

- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Velázquez, A. y Arzate, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Revista Espacios públicos* (43)109-131. recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415006.pdf>.
- Vergara J y Maza F (2017). Valuation of domestic public services in Cartagena de Indias (Colombia). Recuperado http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052017000100007&lang=es
- Verma, N., Das VS, M., & Kalra, S. (2005). E-Government Toolkit for Developing Countries. Organización de las Naciones Unidas (UNESCO), 209.
- Villoria, M. (2016) The Role of Public Administration in the Generation of Democratic Quality. URL. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357546620001>.
- Yildiz, M. (2019). E-Government: Informatization of Government and Politics. *Global Encyclopedia of Public Administration*, 14.

ANEXO N° 04: Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa

Operacionalización de la Variable Simplificación Administrativa

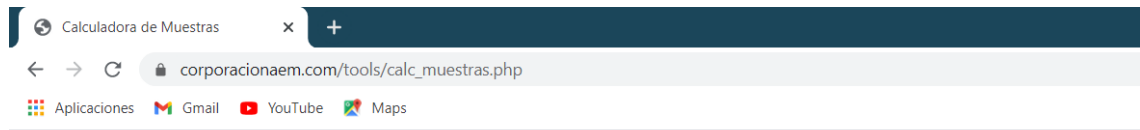
Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Escala y Valores	Niveles Intervalos
Simplificación Administrativa	Preliminar	Personal	1-4	Completamente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Completamente de acuerdo (5)	Inicio 21 – 49 Proceso 50 -77 Terminado 78 - 105
		Preparación y orientación Trámite Plan de implementación			
	Evaluación	Calificación del Procedimiento administrativo	5-8		
		Evaluación Identificación de las habilidades			
	Reestructurar	Análisis Reestructurar Instrumentos legales Alternativas	9-14		
		Implementación			
Sostenibilidad	Instruir Instrumentos legales complementarios Áreas Publicidad	19-21			
	Registros Publicidad Establecer				

Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención al ciudadano

Operacionalización de la Variable Calidad de atención al ciudadano

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de Ítems	Escala y Valores	Niveles Intervalos
Calidad de Atención al Ciudadano	Planificación	Planificar	22-24	Completamente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Completamente de acuerdo (5)	Bueno 23 – 53 Regular 54 - 84 Malo 85 - 115
		mejora de atención interactuar			
	Gestión de seguridad	Seguridad	25		
	Información al ciudadano	reconocimiento dispositivos	26-27		
		Fácil acceso y medios de atención	medio presencial central telefonica via online aplicaicones en moviles		
	Infraestructura y equipamiento	estado señalización	32-34		
	Atención al ciudadano	guiar alternativas d epago plan de contingencia atencion	35-38		
	Transparencia y acceso a la información	Transparencia Información Designación	39-42		
	Atención a reclamos y sugerencias	recepcion atención	43-44		

Anexo N° 05: Cálculo del tamaño de la muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 460

Tamaño de muestra: 122

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

ANEXO N° 06: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Grado de
Instrucción:

Edad:

Sexo:

M	F
---	---

Instrucciones: El presente cuestionario será utilizado para una investigación académica, el mismo es de carácter anónimo, Marque con "X" la alternativa que cree conveniente. Gracias por su tiempo y sinceridad.

1= Completamente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo, ni desacuerdo

4= De acuerdo

5= completamente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.					
02	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano.					
03	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.					
04	El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos.					
05	Se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados.					
06	Se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar una modificación o realizar la derogación de la misma.					
07	Se cuenta con información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la implementación de procedimientos simplificados.					
08	Se ha realizado la evaluación del personal involucrado con el fin de establecer aquellas que brinden y aporten sus habilidades para la implementación del procedimiento.					
09	Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.					
10	Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.					

11	Se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar reestructurar procedimientos administrativos.						
12	Se cuenta con el análisis de costeo del procedimiento reestructurado.						
13	Se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados en el proceso a implementar.						
14	Se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar.						
15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.						
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.						
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.						
18	Se cuenta con ciudadanos informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar.						
19	El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado.						
20	La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traerá la implementación del proceso reestructurado.						
21	Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad.						
22	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad y género).						
23	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.						
24	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando e incluyendo a los servicios que brinda.						
25	La entidad cuenta con elementos sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.						
26	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.						

27	La entidad al brindar los servicios a la ciudadanía considera el criterio de inclusión social.					
28	La entidad cuenta con un ambiente debidamente equipado con protocolos de atención rápida y fácil acceso para los ciudadanos.					
29	La entidad cuenta con personal y equipamiento dedicado a responder vía telefónica las consultas y orientar al ciudadano que lo solicite.					
30	La entidad cuenta con mesa de partes virtual.					
31	La entidad cuenta con aplicaciones móviles que permiten al ciudadano realizar seguimiento en tiempo real de los tramites que realizan.					
32	La entidad cuenta con la autorización y certificado de defenza civil con respecto a sus instalaciones.					
33	Los ambientes destinados a recibir a los ciudadanos para que realicen los diversos trámites que la entidad ofrece, son seguros e implementados con los elementos que la ley estipula.					
34	La entidad cuenta con Plan de Contingencia ante posibles eventualidades, evidenciando las zonas seguras debidamente señalizadas y plano de ruta de evacuación.					
35	La entidad cuenta con personal que brinde orientación a los ciudadanos que acuden a la entidad a realizar trámites.					
36	La entidad ofrece alternativas de medios de pagos, via web, presencial u operaciones en diferentes entidades bancarias.					
37	La entidad cuenta con un plan de acción ante situaciones de conflictos.					
38	La entidad brinda capacitación al personal con el fin de hacer prevalecer la atención preferencial dirigida hacia los adultos mayores, madres gestantes y personas con habilidades especiales.					
39	La entidad cuenta con portal de transparencia debidamente actualizado.					
40	La entidad contempla dentro de sus documentos de gestión los trámites de solicitudes de acceso a la información.					

41	La entidad permite libre acceso mediante su portal institucional al TUPA.					
42	La entidad tiene designado a un personal exclusivo para responder a las solicitudes de acceso a la información pública.					
43	La entidad cuenta con medios visibles y de acceso rápido para los ciudadanos ante posibles sugerencias y reclamos.					
44	El TUPA que rige en la entidad establece plazos máximos referente a la atención de reclamos y sugerencias por parte de la población.					

ANEXO N° 07: Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

ITEMS	Variable: Simplificación administrativa	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Preliminar								
1	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.	✓		✓		✓		
4	El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Evaluación								
5	Se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados.	✓		✓		✓		
6	Se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar una modificación o realizar la derogación de la misma.	✓		✓		✓		
7	Se cuenta con información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la implementación de procedimientos simplificados.	✓		✓		✓		
8	Se ha realizado la evaluación del personal involucrado con el fin de establecer aquellas que brinden y aporten sus habilidades para la implementación del procedimiento.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Restructurar						
9	Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.	✓	✓	✓		
10	Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.	✓	✓	✓		
11	Se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar reestructurar procedimientos administrativos.	✓	✓	✓		
12	Se cuenta con el análisis de costo del procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
13	Se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados en el proceso a implementar.	✓	✓	✓		
14	Se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar.	✓	✓	✓		
Dimensión 4: Implementación						
15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
18	Se cuenta con ciudadanos informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar.	✓	✓	✓		
Dimensión 5: Sostenibilidad						
19	El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado.	✓	✓	✓		
20	La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traera la implementación del proceso reestructurado.	✓	✓	✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ITEMS	Variable : Calidad de atención al ciudadano	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
22	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad y género).	✓		✓		✓		
23	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
24	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando e incluyendo a los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Gestión de seguridad								
25	La entidad cuenta con elementos sistematizados que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Información al ciudadano								
26	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
27	La entidad al brindar los servicios a la ciudadanía considera el criterio de inclusión social.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Fácil acceso y medios de atención								
28	La entidad cuenta con un ambiente debidamente equipado con protocolos de atención rápida y fácil acceso para los ciudadanos.	✓		✓		✓		

29	La entidad cuenta con personal y equipamiento dedicado a reponder via telefonica las consultas y orientar al ciudadno que lo solicite.	✓	✓	✓		
30	La entidad cuenta con mesa de partes virtual.	✓	✓	✓		
31	La entidad cuenta con aplicaciones moviles que permiten al ciudadano realizar seguimiento en tiempo real de los trámites que realizan.	✓	✓	✓		
Dimensión 5: Infraestructura y equipamiento						
32	El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado.	✓	✓	✓		
33	La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traera la implemetacion del proceso restructurado.	✓	✓	✓		
34	Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad.	✓	✓	✓		
Dimensión 6: Atención al ciudadano						
35	La entidad cuenta con personal que brinde orientacion a los ciudadanos que acuden a la entidad a realizar trámites.	✓	✓	✓		
36	La entidad ofrece alternativas de medios de pagos, via web, presencial u operaciones en diferentes entidades bancarias.	✓	✓	✓		
37	La entidad cuenta con un plan de acción ante situaciones de conflictos.	✓	✓	✓		
38	La entidad brinda capacitación al personal con el fin de hacer prevalecer la atención preferencial dirigida hacia los adultos mayores, madres gestantes y personas con habilidades especiales.	✓	✓	✓		
Dimensión 6: Transparencia y acceso a la información						
39	La entidad cuenta con portal de transparencia debidamente actualizado.	✓	✓	✓		
40	La entidad contempla dentro de sus documentos de gestión los trámites de solicitudes de acceso a la información.	✓	✓	✓		

41	La entidad permite libre acceso mediante su portal institucional al TUPA.	✓		✓		✓	
42	La entidad tiene designado a un personal exclusivo para responder a las solicitudes de acceso a la información pública.	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Atención a reclamos y sugerencias							
43	La entidad cuenta con medios visibles y de acceso rápido para los ciudadanos ante posibles sugerencias y reclamos.	✓		✓		✓	
44	El TUPA que rige en la entidad establece plazos máximos referente a la atención de reclamos y sugerencias por parte de la población.	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: VERASTEGUI LUCERO PAULO JESÚS

DNI: 41637409

Especialidad del Validador: SUBGERENTE DE OBRAS PÚBLICAS Y PROYECTOS DE LA MDSA

12 de noviembre del 2020


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

 Paulo Jesús Verastegui Lucero
 SUBGERENTE DE OBRAS PÚBLICAS Y PROYECTOS

- 1 Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

ITEMS	Variable: Simplificación administrativa	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Preliminar								
1	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.	✓		✓		✓		
4	El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Evaluación								
5	Se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados.	✓		✓		✓		
6	Se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar una modificación o realizar la derogación de la misma.	✓		✓		✓		
7	Se cuenta con información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la implementación de procedimientos simplificados.	✓		✓		✓		
8	Se ha realizado la evaluación del personal involucrado con el fin de establecer aquellas que brinden y aporten sus habilidades para la implementación del procedimiento.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Restructurar						
9	Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.	✓	✓	✓		
10	Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.	✓				
11	Se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar reestructurar procedimientos administrativos.	✓	✓	✓		
12	Se cuenta con el análisis de costo del procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
13	Se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados en el proceso a implementar.	✓	✓	✓		
14	Se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar.	✓	✓	✓		
Dimensión 4: Implementación						
15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.	✓	✓	✓		
18	Se cuenta con ciudadanos informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar.	✓	✓	✓		
Dimensión 5: Sostenibilidad						
19	El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado.	✓	✓	✓		
20	La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traerá la implementación del proceso reestructurado.	✓	✓	✓		

21	Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad.	✓	✓	✓					
----	--	---	---	---	--	--	--	--	--

Observaciones:


Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: ALDO GONZALO MELLENDEZ FERNANDEZ DNI: 07867150

Especialidad del Validador: GESTOR DE INVERSIONES

12 de noviembre del 2020

- 1 Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



 Ing. Aldo G. Melendez Fernandez
 C.I.P. N° 76498

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión

ALDO GONZALO MELLENDEZ FERNANDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ITEMS	Variable : Calidad de atención al ciudadano	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
22	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad y género).	✓		✓		✓		
23	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
24	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando e incluyendo a los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Gestión de seguridad								
25	La entidad cuenta con elementos sistematizados que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Información al ciudadano								
26	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
27	La entidad al brindar los servicios a la ciudadanía considera el criterio de inclusión social.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Fácil acceso y medios de atención								
28	La entidad cuenta con un ambiente debidamente equipado con protocolos de atención rápida y fácil acceso para los ciudadanos.	✓		✓		✓		

29	La entidad cuenta con personal y equipamiento dedicado a reponder via telefonica las consultas y orientar al ciudadno que lo solicite.	✓	✓	✓		
30	La entidad cuenta con mesa de partes virtual.	✓	✓	✓		
31	La entidad cuenta con aplicaciones moviles que permiten al ciudadano realizar seguimiento en tiempo real de los trámites que realizan.	✓	✓	✓		
Dimensión 5: Infraestructura y equipamiento						
32	El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado.	✓	✓	✓		
33	La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traera la implemetacion del proceso restructurado.	✓	✓	✓		
34	Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad.	✓	✓	✓		
Dimensión 6: Atención al ciudadano						
35	La entidad cuenta con personal que brinde orientacion a los ciudadanos que acuden a la entidad a realizar trámites.	✓	✓	✓		
36	La entidad ofrece alternativas de medios de pagos, via web, presencial u operaciones en diferentes entidades bancarias.	✓	✓	✓		
37	La entidad cuenta con un plan de acción ante situaciones de conflictos.	✓	✓	✓		
38	La entidad brinda capacitación al personal con el fin de hacer prevalecer la atención preferencial dirigida hacia los adultos mayores, madres gestantes y personas con habilidades especiales.	✓	✓	✓		
Dimensión 6: Transparencia y acceso a la información						
39	La entidad cuenta con portal de transparencia debidamente actualizado.	✓	✓	✓		
40	La entidad contempla dentro de sus documentos de gestión los trámites de solicitudes de acceso a la información.	✓	✓	✓		

41	La entidad permite libre acceso mediante su portal institucional al TUPA.	✓	✓	✓		
42	La entidad tiene designado a un personal exclusivo para responder a las solicitudes de acceso a la información pública.	✓	✓	✓		
Dimensión 7: Atención a reclamos y sugerencias						
43	La entidad cuenta con medios visibles y de acceso rápido para los ciudadanos ante posibles sugerencias y reclamos.	✓	✓	✓		
44	El TUPA que rige en la entidad establece plazos máximos referente a la atención de reclamos y sugerencias por parte de la población.	✓	✓	✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **ALDO GONZALO MELÉNDEZ FERNÁNDEZ** DNI: 07567150

Especialidad del Validador: **GESTOR EN INVERSIONES**

12 de noviembre del 2020

- 1 Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



[Handwritten signature]

Ing. Aldo G. Meléndez Fernández
C.I.P. N° 76498

ALDO GONZALO MELÉNDEZ FERNÁNDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

ITEMS	Variable: Simplificación administrativa	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Preliminar								
1	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.	✓		✓		✓		
4	El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Evaluación								
5	Se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados.	✓		✓		✓		
6	Se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar una modificación o realizar la derogación de la misma.	✓		✓		✓		
7	Se cuenta con información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la implementación de procedimientos simplificados.	✓		✓		✓		
8	Se ha realizado la evaluación del personal involucrado con el fin de establecer aquellas que brinden y aporten sus habilidades para la implementación del procedimiento.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Restructurar							
9	Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.	✓	✓		✓		
10	Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.	✓	✓		✓		
11	Se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar reestructurar procedimientos administrativos.	✓	✓		✓		
12	Se cuenta con el análisis de costo del procedimiento reestructurado.	✓	✓		✓		
13	Se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados en el proceso a implementar.	✓	✓		✓		
14	Se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar.	✓	✓		✓		
Dimensión 4: Implementación							
15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.	✓	✓		✓		
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.	✓	✓		✓		
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.	✓	✓		✓		
18	Se cuenta con ciudadanos informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar.	✓	✓		✓		
Dimensión 5: Sostenibilidad							
19	El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado.	✓	✓		✓		
20	La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traerá la implementación del proceso reestructurado.	✓	✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ITEMS	Variable : Calidad de atención al ciudadano	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
22	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad y género).	✓		✓		✓		
23	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
24	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando e incluyendo a los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Gestión de seguridad								
25	La entidad cuenta con elementos sistematizados que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Información al ciudadano								
26	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
27	La entidad al brindar los servicios a la ciudadanía considera el criterio de inclusión social.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Fácil acceso y medios de atención								
28	La entidad cuenta con un ambiente debidamente equipado con protocolos de atención rápida y fácil acceso para los ciudadanos.	✓		✓		✓		

29	La entidad cuenta con personal y equipamiento dedicado a reponder via telefonica las consultas y orientar al ciudadno que lo solicite.	✓	✓	✓		
30	La entidad cuenta con mesa de partes virtual.	✓	✓	✓		
31	La entidad cuenta con aplicaciones moviles que permiten al ciudadano realizar seguimiento en tiempo real de los trámites que realizan.	✓	✓	✓		
Dimensión 5: Infraestructura y equipamiento						
32	El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado.	✓	✓	✓		
33	La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traera la implemetacion del proceso restructurado.	✓	✓	✓		
34	Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad.	✓	✓	✓		
Dimensión 6: Atención al ciudadano						
35	La entidad cuenta con personal que brinde orientacion a los ciudadanos que acuden a la entidad a realizar trámites.	✓	✓	✓		
36	La entidad ofrece alternativas de medios de pagos, via web, presencial u operaciones en diferentes entidades bancarias.	✓	✓	✓		
37	La entidad cuenta con un plan de acción ante situaciones de conflictos.	✓	✓	✓		
38	La entidad brinda capacitación al personal con el fin de hacer prevalecer la atención preferencial dirigida hacia los adultos mayores, madres gestantes y personas con habilidades especiales.	✓	✓	✓		
Dimensión 6: Transparencia y acceso a la información						
39	La entidad cuenta con portal de transparencia debidamente actualizado.	✓	✓	✓		
40	La entidad contempla dentro de sus documentos de gestión los trámites de solicitudes de acceso a la información.	✓	✓	✓		

41	La entidad permite libre acceso mediante su portal institucional al TUPA.	✓		✓		✓	
42	La entidad tiene designado a un personal exclusivo para responder a las solicitudes de acceso a la información pública.	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Atención a reclamos y sugerencias							
43	La entidad cuenta con medios visibles y de acceso rápido para los ciudadanos ante posibles sugerencias y reclamos.	✓		✓		✓	
44	El TUPA que rige en la entidad establece plazos máximos referente a la atención de reclamos y sugerencias por parte de la población.	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: *NICHO ALVARADO JHON GERSON*

DNI: *72354226*

Especialidad del Validador: *ESPECIALISTA EN SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA*

12 de noviembre del 2020

- 1 Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



 JHON GERSON
 NICHO ALVARADO
 Ingeniero Civil
 CIP N° 232658

ANEXO N° 8: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

“Año de la Universalización de la Salud”

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA GERENCIA MUNICIPAL

OTORGA LA PRESENTE:

AUTORIZACIÓN

Que, el Sr. Randy Marcos Ramos García, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Cesar Vallejo, queda **AUTORIZADO** para desarrollar su trabajo de información denominado **“Simplificación Administrativa y la Calidad de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020”**, así como la aplicación de instrumentos de recolección de datos, en el periodo setiembre – diciembre del presente año.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
Abog. LIVIA ESTHER FLORES FERNANDEZ
GERENTE MUNICIPAL

Santa Anita, 02 de noviembre de 2020