



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Simplificación Administrativa y Atención al Usuario de la Gestión
Municipal en Pobladores de San Juan Bautista, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Prado Huari, Samuel (ORCID: 0000-0001-6765-4832)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro
(ORCID: 0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi amada esposa Nery, a mis hijos Pelagio y Teresa, quienes me brindaron su comprensión y apoyo incondicional para culminar satisfactoriamente mi superación profesional.

Agradecimiento

A todos los maestros de la Universidad César Vallejo del programa de Maestría de Gestión Pública por sus ilustraciones y en personal al Mag. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro, quien fue mi guía para desplegar este trabajo de investigación.

A los usuarios del municipio de San Juan Bautista y otras personas que directa e indirectamente ayudaron en el proceso de esta indagación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de la simplificación administrativa	22
Tabla 2 Niveles de la atención del usuario	23
Tabla 3 Correlación entre simplificación administrativa y la atención del usuario	24
Tabla 4 Correlación entre proceso de modernización y atención del usuario	25
Tabla 5 Correlación entre incorporación de las tecnologías y atención del usuario	26
Tabla 6 Correlación entre las buenas prácticas de la digitalización y atención del usuario	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Fórmula de diseño no experimental, correlacional	13

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Se planteó una metodología cuantitativa, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal y tipo correlacional, el instrumento utilizado fue la encuesta, se trabajó con una muestra de 53 personas.

La simplificación administrativa en el Perú es un proceso que se viene impulsando desde las décadas pasadas en los entes del aparato estatal, este escenario todavía no se puede ampliarse en total en el municipio distrital de San Juan Bautista, resultando en la apreciación de los usuarios en lo que concierne a la atención, lo cual se refleja en los resultados derivados de los encuestados que el 58,5% manifiestan que la simplificación administrativa se halla en el nivel regular.

De igual modo se muestra una correlación positiva alta entre las dos variables donde el resultado obtenido fue 0,829, evidenciándose que hay una relación alta entre simplificación administrativa y atención al usuario. Se concluyó que entre simplificación administrativa y atención al usuario existe una correlación alta con un coeficiente de 0,938.

Palabras Clave: Simplificación administrativa, atención al usuario, municipalidad

Abstract

This research aimed to determine the relationship that exists between administrative simplification and attention to the user of municipal management in residents of San Juan Bautista. A quantitative methodology, descriptive level, non-experimental design, cross-sectional and correlational type was proposed, the instrument used was the survey, we worked with a sample of 53 people.

Administrative simplification in Peru is a process that has been promoted since the past decades in the entities of the state apparatus, this scenario still cannot be fully expanded in the district municipality of San Juan Bautista, resulting in the appreciation of users in what concerns care, which is reflected in the results derived from those surveyed that 58.5% state that administrative simplification is at the regular level.

Similarly, a high positive correlation is shown between the two variables where the result obtained was 0.829, evidencing that there is a high relationship between administrative simplification and customer service. It was concluded that between administrative simplification and customer service there is a high correlation with a coefficient of 0.938.

Keywords: Administrative simplification, customer service, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Existe la necesidad de estudiar la simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista porque tuvo por objetivo la eliminación de obstáculos y costos innecesarios para la sociedad, que generan la inoportuna marcha de la Administración Pública. Desde el año 2000 México fue la nación en detallar una pretensión de verificación y perfeccionamiento regulatoria en todo el sector estatal y otros poderes del estado, logrando disminuir los costos que involucran las cargas administrativas. (López, 2020)

Argentina el año 2015 inicia con la aspiración de la digitalización del sector estatal. Como resultado se pasó de una gestión basada en documentos a una administración pública completamente digitalizada. La estrategia de digitalización fue perfeccionada por una política de simplificación de trámites y regulación orientada al sector fructífero, lo que permitió economizar al parte privado. (Ghersinich, 2020)

Ambos López y Ghersinich (2020) sostuvieron que en el Perú se efectuaron diferentes decisiones consignadas a mejorar la eficacia de sus regulaciones. La presidencia del consejo de ministros el año 2010 estableció la institucionalidad de la política de la simplificación administrativa, llegando a obtener un espacio en el servicio público a partir de los años 2017 y 2019.

Presidencia del Consejo de Ministros (2019) en el IV seminario internacional de modernización de la gestión pública, señaló que, en el Perú se inició en 2007 con la creación del sistema de innovación de la administración estatal. Sin embargo, el 2014 empezó a ocuparse en su conceptualización. Finalmente, en 2018 se logró modelar este nuevo sistema, con apoyo de prácticas nacionales e internacionales, y se aprobó su reglamento. La modernización de la administración estatal en el Perú está definida como la innovación constante de lo que hace el estado para crear valor público. A nivel de instituciones, es la creación de funciones que admite solucionar las dificultades de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades y expectativas de manera más eficiente.

En el Perú el proceso de simplificación administrativa se ha iniciado en las entidades del sector estatal, pero, este escenario falta ampliar en su conjunto en la

administración local, por tanto, se encuentra en proceso de acuerdo a la apreciación de los habitantes en lo que concierne a la atención.

La falta de estrategias de la simplificación administrativa en el gobierno local hace que existe una atención deficiente a los usuarios, por lo que se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?, de donde se desglosó los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre proceso de modernización y la atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre incorporación de las tecnologías y la atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre buenas prácticas de la digitalización y la atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?

En cuanto a la justificación, el estudio tiene una gran importancia para el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, ya que permitió identificar cuáles son los factores principales por los que las personas tienen dificultades en realizar sus trámites administrativos de manera oportuna, sufriendo pérdida de tiempo y dinero por falta de una atención eficiente.

La justificación teórica de la investigación es incrementar a partir de otras investigaciones y teorías el conocimiento científico teniendo como referencias a varios escritores, teniendo en cuenta las variables en estudio, las cuales pueden ser utilizadas en las posteriores indagaciones como antecedentes.

Con relación a la justificación práctica los resultados de la investigación admitieron arrancar una cadena de medidas en la estructura de estudio, aportando a la correlación que existe entre la simplificación administrativa y atención al usuario.

Referido a la justificación metodológica se utilizó este trabajo para perfeccionar la atención al usuario en la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021, donde se dio a comprender que la simplificación administrativa influye en la atención al beneficiario.

La relevancia social es porque favorece a los beneficiarios del municipio de San Juan Bautista que necesitan aligerar sus procesos de gestión documental en las oficinas requeridas.

Como hipótesis principal se esbozó: Existe relación entre simplificación administrativa y atención al usuario en la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Seguidamente se planteó como hipótesis específica: (He1) Existe relación entre proceso de modernización y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. (He2) Existe relación entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Y (He3) Existe relación entre buenas prácticas de digitalización y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.

En cuanto a los objetivos, se formuló: Determinar la relación que existe entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Del modo más específico se propuso: (Oe1) Analizar la relación que existe entre proceso de modernización y la atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. (Oe2) Analizar la relación que existe entre incorporación de las tecnologías y la atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. (Oe3) Analizar la relación que existe entre buenas prácticas de digitalización y la atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, trabajos anteriores realizados por diferentes autores, los cuales sustentan el desarrollo de la investigación, con relación a los antecedentes internacionales se tiene:

Potesil, Rozsnyai, Olszanowski y Horvat. (2021) el artículo trata sobre la idea de simplificación del procedimiento administrativo sobre el ejemplo de regulación legal que se puede encontrar en Polonia, Eslovaquia, República Checa y Hungría. La regulación legal general del procedimiento administrativo está representada por el llamado Código de Procedimiento Administrativo. La existencia de dicho código en todos los países indicados podría considerarse un primer paso hacia la simplificación, utilizando métodos de investigación, dogmáticos, normativos y comparativos, el artículo explora modelos concretos de simplificación, en los países mencionados que tienen enfoques similares para solucionar esta petición. Este artículo menciona posibles puntos de vista sobre la necesidad de simplificaciones, así como los posibles límites de este tema. En este sentido, la defensa del interés gubernamental y la protección de los derechos de los individuos presenta ciertas limitaciones a la simplificación.

Ruzhdi. (2020) sostuvo que, en los países de la región, debido a las necesidades de los ciudadanos y especialmente de las empresas, así como a los nuevos desarrollos tecnológicos, económicos y sociales, el gobierno de Kosovo ha desarrollado políticas y legislación que apuntan a reducir la carga administrativa, especialmente en empresas. La investigación tuvo como objetivo abordar este problema discutiendo los resultados de las averiguaciones sobre el conocimiento de las empresas de un cierto número de factores respectivos. Además, el artículo ofrece un análisis del marco teórico sobre la carga administrativa, una descripción detallada de los administradores que tienen contacto directo con los beneficiarios de los servicios y un breve marco de políticas establecido por el Gobierno de Kosovo sobre la reducción de la carga administrativa.

Herdoiza. (2020) su objetivo fue estudiar la relación entre simplificación administrativa y atención al alumno. Se planteó la metodología cuantitativa bajo el paradigma positivista; fue de nivel descriptivo y correlacional. Concluye que para la

simplificación Administrativa dentro del proceso de la modernización es necesario incorporar las tecnologías y políticas de estado, y referente a la atención al alumno exista la tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. El aporte fue de establecer la correspondencia reveladora entre la simplificación administrativa y la atención a los estudiantes.

Méndez. (2019) su objetivo fue de cómo se debe efectuar un proceso único administrativo para la administración pública, que debe someterse a la fiel ejecución de la ley. Se concluye que el trámite propio de la administración pública como procedimiento administrativo debe establecer una fianza en ayuda de las poblaciones frente al estado con relación a su derecho a la seguridad legal para desterrar la injusticia.

Según Navas, Peña, Chávez y Silva (2018) los arbitrios son esenciales para el progreso de la provincia de Pastaza - Ecuador que acceden establecer un país más justiciero, responsable y equitativo desempeñando desafíos significativos y los manuales legislativos de capacidad recaudatoria y simplicidad administrativa.

Según Molina, Simelio y Rodríguez (2018) en el artículo se plantea la creación de organizaciones participadas de fortunas y pericias de alineación y sensibilización para proteger la falta de práctica y comprensión que soportan tanto las entidades como las administraciones públicas locales, para ello se ejecuta una exposición del tema sobre los entes que han admitido ayudas del concejo de Barcelona 2016 y que están obligados a desempeñar con la ley de transparencia de Cataluña.

Según Cadena, Filian, Maldonado y Torres (2018) la tecnología se implanta como instrumento de gestión en la administración pública, Las tecnologías convierten las conveniencias, áreas, épocas y particularidades de interacción de los que avisan en el ejecutar nacional, por ello, solicitan contestaciones organizativas totalmente desiguales a las que pedían tecnologías pretéritas para incorporarse a contextos donde había una combinación de área transitorio.

Según Olivera y Hacha (2018) con este artículo se intenta recalcar algunas peculiaridades de una administración pública que procura estar más cerca del

habitante. En Portugal la relación entre el poblador y la administración pública es sin restricciones de estación ni exigencia de requerimientos administrativos redundantes, por tanto, la administración pública es más segura y eficaz, ha ido avanzando hacia el desarrollo y positiva ejecución de los registros documentales electrónicos, dejando de lado el uso tradicional del papel.

Arenilla. (2017) sostiene que la constitución de 1978 aporta novedades al funcionamiento interno de las Administraciones públicas españolas. En los últimos períodos los procesos de modernización son escasas para introducir cambios reales. Las entidades administrativas no asumieron adecuadamente las exigencias del saber democrata, y su acomodo a las difíciles variaciones en la riqueza y en la tecnología es parcial. Los logros en atención al ciudadano, simplificación administrativa y profesionalización administrativa no se han cumplido con un acomodo real al estado autonómico.

Polonca y Tina. (2017) sostienen que la crisis económica ha provocado una desaceleración en las economías nacionales y regionales en general. Un enfoque comparativamente exitoso para mitigar sus impactos es la burocracia o la reducción de la carga administrativa mediante simplificaciones de procedimiento y de otro tipo. Los resultados de la investigación muestran un papel predominante en el campo de la economía, medidas administrativas y de procedimiento, ya que la reducción de la burocracia se considera con mayor frecuencia dentro del desempeño organizacional y las doctrinas neoliberales. Además, la cooperación entre regiones es baja, el enfoque geográfico es bastante limitado y hay poca evidencia de colaboración entre académicos y profesionales, así como una baja aplicabilidad práctica de la investigación.

Almeida. (2016) su objetivo fue identificar en las asalariadas y asalariados sus puestos definidos en la mejora de sus actividades en la jurisdicción de trabajos estatales. Para el estudio empleó la entrevista. Se concluye que el Manual de Procesos propuesto, está delineado en forma sistemática y de cómoda administración, para perfeccionar el progreso de los conocimientos en la jurisdicción de obras públicas, lo cual admite que la entidad a través de sus legos ofrezca una prestación de eficacia a sus habitantes.

Con relación a los antecedentes nacionales se tiene los siguientes autores:

Según Pintado. (2020) el objetivo fue establecer el horizonte de correspondencia que existe entre las variables de su investigación. Corresponde a un estudio aplicado, con diseño no experimental correlacional. Llegando a la conclusión que se procura perfeccionar el nivel de mejora de la simplificación administrativa y el agrado de los usuarios. El aporte fue la implementación de la simplificación administrativa en una entidad de un gobierno regional para generar satisfacción en los usuarios.

Cucat. (2020) el objetivo fue conocer de cómo se viene cumpliendo la titulación de la propiedad informal, y los procesos de simplificación administrativa. Pertenece a un estudio no experimental transeccional descriptivo y propositivo. En conclusión, gracias al plan de operación de incorporación de la simplificación administrativa en el transcurso de titulación se ha eliminado requisitos logrando así formalizar las propiedades en menor tiempo, consiguiendo que los poseedores tengan seguridad legal y que accedan a los servicios básicos.

Según Diez, Legler, Rodríguez y Ruíz (2020) el artículo sugiere que la lucha frente a la epidemia del COVID 19 en el Perú ha creado una asociación administrativa nacional y transnacional, que implica a mandos de variados niveles en las voluntades por llenar una serie de grietas de gobernanza nacionales, regionales y globales conectadas. La gobernabilidad en el Perú es una de ejercicio nacional estatal y particular resumidamente enlazada con manuales decisivos de la autoridad transnacional por pura necesidad.

Loli. (2019) su objetivo fue establecer la concordancia significativa que existe entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad. Corresponde a un estudio de tipo aplicada, pre experimental, hipotético deductivo. Llegando a la conclusión de que la simplificación administrativa es regular y la gestión de eficacia es apropiada. El trabajo determina que existe una estrecha correspondencia entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad.

Reyes. (2018) El objetivo fue establecer el nivel de perfeccionamiento perpetuo en atención al beneficiario. La investigación es básica, descriptiva con una

sola variable de estudio. Se concluye determinando el avance del servicio desde la apreciación del beneficiario. El aporte de este trabajo fue demostrar el progreso continuo en la atención al usuario de parte del municipio.

Calagua. (2018) El objetivo fue establecer la reciprocidad entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio. El estudio fue de tipo aplicado, no experimental de corte transversal con nivel correlacional. Llegó a la conclusión que existe una correlación continua entre la simplificación administrativa y la calidad de prestación. La contribución de esta investigación es de manifestar sobre la presencia de una reciprocidad propia entre la simplificación administrativa y la eficacia de asistencia de una entidad.

Maraví. (2017) en el presente artículo, se estudia los elementos de simplificación administrativa hechos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, modificada por el Decreto Legislativo 1272, y en la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. Ambas normas han tomado atención los encargos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para fortalecer las obligaciones asignadas a los gobernados en el impulso de los procedimientos administrativos, eliminando las barreras burocráticas, efectuando las medidas adicionales de simplificación administrativa, bajo el empoderamiento de la presidencia del consejo de ministros en el cumplimiento por parte de las entidades.

Estrada. (2017) Tiene como objetivo señalar y evidenciar la eficacia de atención de los personales con la satisfacción del usuario por las transacciones requeridas. La investigación se realizó con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Se llegó a la conclusión de que el mando edil debe fortificar: labor en bloque, preparación intacta de los personales, la identidad, cultura laboral, estos avances crearán estimulación y empatía en los servidores, como consecuencia los beneficiarios lograrán una buena asistencia. La contribución de esta investigación fue demostrar la atención deficiente a los usuarios por parte de los trabajadores de la municipalidad.

Ortiz. (2015) Su objetivo fue determinar la eficacia de la prestación de atención al beneficiario. El estudio se desarrolló con enfoque cuantitativo,

descriptivo. En esta investigación se concluye que el vigor de los servicios al interesado es bueno. El aporte de este trabajo fue mostrar que la entidad edil brinda en la atención un servicio de calidad a los usuarios.

Con relación al antecedente local se tiene:

Ayme. (2019) Su investigación es importante porque establece que a nivel del gobierno local falta desplegar el proceso de la simplificación administrativa. La metodología manejada fue cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Se concluye que la simplificación administrativa está en transcurso, trascendiendo en la apreciación de los habitantes en la atención. La contribución de esta investigación es de establecer sobre la correlación que consta entre la reducción administrativa y la atención al usuario.

Respecto a las definiciones conceptuales, se nombrará de acuerdo a los autores que hablaron de las variables y dimensiones en estudio.

Barros. (2015) Para reducir procesos o gestiones dentro de las organizaciones y establecer sus procesos existentes e identificando sus agotamientos donde se optimicen el importe creado para el oficial, es necesario hablar de la simplificación administrativa que está fundada en dividir de forma clara y regulatoria para dar paso a la innovación tecnológica con afinidad a las aplicaciones de buenas prácticas de digitalización.

Carvajal, Ormeño y Sanz. (2019) La atención a los usuarios son conocimientos que se elaboran para crear deleite en las personas que asisten a un establecimiento para conseguir una prestación. También una buena atención es comunicar y satisfacer al usuario en lo que solicita de forma eficiente.

Respecto a las dimensiones de esta variable se tienen las siguientes:

Dimensión 1: Proceso de modernización. Es el acumulado de cambios en la esfera política, financiera, social, es un transcurso accesible y perenne de interacción entre las entidades, conocimientos y tecnologías.

La modernización no es un solo proceso, existen distintos tipos y tienen ciertos mundos en común, como es: el deseo de superación, de incremento de la continuidad, el mayor uso de una tecnología, estos son algunos de los elementos frecuentes que muestran todas las modernizaciones.

La modernización de la gestión pública adopta la forma de patrimonios y servicios para satisfacer las penurias y esperanzas de los hombres, por ello se piensa como un transcurso de innovación firme a fin de perfeccionar lo que hacen las entidades estatales creando valor público.

Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías. Las compañías peruanas dispusieron modificar últimamente su software e instalaciones tecnológicas. Y ello sucedió porque las altas autoridades ya piensan lo que simboliza apoyarse en tecnologías de información para innovar su tipo de industria.

El impulso de las tecnologías de la información y comunicación está viabilizando una ampliación de la producción, lo cual causa que las voluntades tecnológicas no deban orientarse exclusivamente a la creación de grandes canales de información, sino a desarrollar la calidad y productividad de los trabajadores comprendidos. Cómo el uso de tecnologías ayuda al desarrollo de la nueva gestión pública, donde se puede confirmar que la sabiduría ha dejado de ser el valor principal y está establecido a un valor absoluto que es la innovación.

La gran necesidad de los gobiernos de aligerar, perfeccionar, compatibilizar, vislumbrar y disminuir procesos del régimen estatal, ha originado a manipular en forma rápida y fundamental las tecnologías de información y comunicación para el progreso de estudios cada vez más complicados. Se puede creer que las TIC forman una ocasión para que las administraciones públicas optimicen su legitimación ante la ciudadanía mediante el ofrecimiento de unos servicios de mayor calidad, donde los usuarios estén contentos.

Dimensión 3: Las *buenas prácticas de digitalización*. Es muy importante que hoy en día se implementen las instituciones con equipos de alta tecnología para ofrecer una atención eficiente a los beneficiarios. Según Bianchi. (2016) en la nueva economía digital, aquellas industrias que no agreguen valor digital a sus

mercancías y servicios se verán decrecidas frente a su competencia ya que quedarán comoditizados frente a quienes ofrezcan valor a través de la innovación digital.

Rodríguez. (2020) menciona que la tecnología ayuda a perfeccionar los aspectos humanos de tu profesión. Sirve para ayudar a conectar a las personas con una atención computarizada, sin embargo, para ello se tiene que contar con personal capacitado en la materia.

Dimensión 4: Fiabilidad. En exámenes y estadística la fiabilidad se refiere a la duración de los resultados obtenidos cuando una misma prueba de evaluación es ejecutada por los mismos individuos en distintas épocas o por diferentes individuos de niveles similares. Las pruebas que consisten en entrevistas o composiciones escritas tienen distintos grados de validez, pero por lo habitual son poco fiables.

La fiabilidad es un mecanismo fundamental de la validez, sin embargo, no es una medida suficiente de validez por sí sola. Un experimento puede calcularse mediante diversos procedimientos estadísticos. Habitualmente se expresa en términos de correlación.

Según Martín (2018) es un requisito necesario para examinar la eficacia de una prueba, pero también toma en atención la fiabilidad entendida como el grado en que las mediciones son consistentes y están libres de errores.

Dimensión 5: Seguridad. Según Fernández (2019) está centrado en el amparo de las personas, en los aspectos que conciernen con su supervivencia, sustento y dignidad, que las entidades tienen el compromiso de solucionar.

Dimensión 6: Empatía. Es una práctica que permite pensar y cooperar con los sentimientos de los otros, su forma de pensar sin calificar ni tener que estar de acuerdo con la otra persona. (UNICEF 2019)

La empatía es ponerse en el lugar del otro, es el preludio de la confianza, una capacidad clave del conocimiento emocional que se pone notorio al relacionarnos y a la hora de comunicarnos con los demás.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo: Básica.

Escudero y Cortez (2017) señalan que es una pesquisa pura o teórica porque se enmarca en los elementos teóricos, sin tomar en cuenta los resultados prácticos. La investigación básica está encaminada a desarrollar sapiencias y obteniendo un alcance justo para ejecutar el estudio del escenario o de ciertos fenómenos sociales, pero el propósito solo es para conocimiento y no para llevarlo a la aplicación práctica.

El objetivo fue obtener una viable salida al problema que existe, planteando una proposición, el diseño de indagación pasa a encuadrar como no experimental transeccional descriptivo propositivo, donde la averiguación lograda de una muestra ofreció un argumento de la actuación de la población en estudio.

Diseño: no experimental.

Según Montano. (2021) no se examinan ni manosean las variables del estudio. El autor para desarrollar esta investigación presta atención a los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, adquiriendo la información de forma directa para examinar a la postre.

Adicionalmente Cabezas, Andrade y Torres. (2018) mencionan que las variables estudiadas no se manipulan en forma intencionada, el propósito de esta indagación es observar cómo se comportan los fenómenos en su contexto natural, para luego examinar.

Coll (2020) menciona que el estudio transversal, es un prototipo de averiguación observacional, donde para su estudio, se debe seleccionar una cadena de variables sobre una determinada población de muestra, durante un espacio de tiempo fijado.

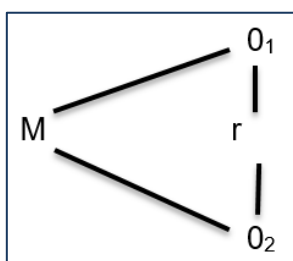
Mencionan Hernández y Mendoza (2018) que los estudios correlacionales tienen el objetivo de comprender la reciprocidad que existe entre dos o más

concepciones, variables, fenómenos en un entorno determinado, calculando en términos estadísticos su relación y las variables.

Lo que se buscó con el desarrollo de este trabajo es evaluar la relación que existe entre las variables de estudio simplificación administrativa y la atención del usuario en la gestión municipal de San Juan Bautista, el cual se aplicó el siguiente esquema.

FIGURA 1

Fórmula de diseño no experimental, correlacional



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable: simplificación administrativa

O2 = Observación de la variable: atención del usuario.

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización.

Según Bauce, Córdova y Ávila. (2018) se persigue las variables incluidas en un proyecto de investigación, su beneficio que tiene para proporcionar en la medida de las variables, en la construcción de los instrumentos para obtener los testimonios y llevar a cabo el cálculo de todas las variables implicadas.

Por su parte, Ñaupás et ál. (2018) menciona que el proceso para operacionalizar una variable se da a consecuencia de que esta, suele ser muy extensa. Para ello, se efectuaron cuatro procesos que residen en buscar una definición concisa de la variable, mediante la función de algún soporte teórico, el cual permita asimilar las dimensiones, estas no son más que los componentes que permitieron medir a la variable. Luego se emana a redactar los indicadores, los

cuales, componen a la dimensión, y de ellos, se plantean incógnitas, que son colocadas para la estructuración de los instrumentos.

Definición conceptual

V1. La simplificación administrativa

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) es la separación de impedimentos recargados para la colectividad, que crean el propio ejercicio de la gestión gubernamental, para ello se debe dar el uso correcto del marco legal y los instrumentos de simplificación y determinación de precio, por lo que existe la necesidad de implementar en las instituciones estatales para emplazar y perfeccionar el encargo que ofrece el gobierno.

V2. La atención al usuario

Es un instrumento de mercadeo, que faculta de constituir sitios de relación con los usuarios, a través de otros conductos, para formar recomendaciones con ellos, antes, durante y después de la comercialización. (Da Silva, 2020)

Definición operacional

El instrumento que se utilizó para medir las variables y las dimensiones fue el cuestionario, el mismo que estuvo conformado en 2 partes, la primera variable relacionada a la simplificación administrativa la misma que contó con 12 indicadores y la segunda variable atención al usuario que contó con 18 indicadores, ambas variables con 3 dimensiones y 20 preguntas.

V1. La simplificación administrativa

Se buscó la agilización de los trámites en beneficio del usuario final, eliminando las dificultades o costos recargados que crea la inconveniente labor de la gestión estatal.

Está compuesta por 03 dimensiones: proceso de modernización, incorporación de tecnologías y las buenas prácticas de digitalización. En cuanto a los indicadores que conforman estas se tiene los siguientes:

La dimensión 1. Proceso de modernización. Tiene 3 indicadores que son:
Reducción de tiempos muertos.
Aumento de los resultados.
Capacidad de organización.

La dimensión 2. Incorporación de las tecnologías. Según Martínez, Palma y Velásquez (2020) la tecnología es un elemento de cambio de la economía de las sociedades y el medio ambiente, también afirman que estas no pueden ser aisladas del contexto económico y social en que nacen, porque son responsables de su producción y uso. Tiene 6 indicadores que se menciona:

Implementación de software.
Se realizan servicios en línea
El portal web se organiza según necesidades del usuario
Cuentan con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos
El portal web ofrece información actualizada.
En la atención del usuario se utilizan herramientas tecnológicas.

La dimensión 3. Las buenas prácticas de digitalización. Rodríguez. (2020) menciona que la tecnología ayuda a perfeccionar los aspectos humanos de tu profesión. Sirve para ayudar a conectar a las personas con una atención computarizada, sin embargo, para ello se tiene que contar con personal capacitado en la materia. Tiene 3 indicadores que se indica:

Conectividad.
Competencias digitales.
Satisfacción del cliente.

Todos ellos medidos con una escala de tipo Likert, en donde:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

V2. La atención al usuario

Está formada por 03 dimensiones: fiabilidad, seguridad y empatía. En cuanto a los indicadores que conforman estas se tiene los siguiente:

La dimensión 1. Fiabilidad. Según Martin (2018) es un requisito necesario para examinar la eficacia de una prueba, pero también toma en atención la fiabilidad entendida como el grado en que las mediciones son consistentes y están libres de errores.

Nivel de promesas cumplidas.

Capacidad resolutive de problemas.

Nivel de servicio realizado bien a la primera vez

Eficiencia en la atención.

Nivel de tiempo espera

% de errores

La dimensión 2. Seguridad. Según Fernández (2019) está centrado en el amparo de las personas, en los aspectos que conciernen con su supervivencia, sustento y dignidad, que los establecimientos tienen el compromiso de solucionar.

Nivel de confianza.

Nivel de cortesía.

Nivel de seguridad física.

Nivel de conocimiento.

Nivel de disponibilidad para brindar el servicio de calidad

La dimensión 3. Empatía. Es una práctica que permite pensar y cooperar con los sentimientos de los otros, su forma de pensar sin calificar ni tener que estar de acuerdo con la otra persona. (UNICEF, 2019)

Nivel de Atención individualizada

Horarios flexibles

Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios

Los usuarios reciben trato preferente y equitativo

Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios

Participan recíprocamente los usuarios y trabajadores.

Nivel de orientación al usuario al gestionar los procedimientos y de comprensión al cliente.

Todos ellos medidos con una escala de tipo Likert, en donde:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Westreicher (2020) es la multitud de personas que se localizan en un tiempo y territorio determinado.

Lo complementa Cabezas, Andrade y Torres. (2018) es el estudio detallado de un conglomerado de personas que estén profundamente identificadas a lo que se alcance estudiar.

La investigación se desarrolló en el municipio de San Juan Bautista, que de acuerdo al censo del Instituto Nacional de Estadística e Informática del año 2017 tiene una población de 23458 hombres y 25576 mujeres, haciendo un total de 49034, es uno de los distritos más poblados de la región después de Ayacucho donde la población predominante es la urbana, conformada por asentamientos humanos, barrios, asociaciones y urbanizaciones, la actividad principal que se dedican es el comercio, se consideró como población a los usuarios de las áreas comprometidas.

Criterios de inclusión

Personas de ambos sexos, mayores de 19 años.

Condición: ser usuario de la municipalidad.

Que tenga un predio en el distrito.

Criterios de exclusión

Personas de ambos sexos, menores de 18 años.

No es usuario de la municipalidad.

No cuente con propiedad.

No resida en el distrito.

Muestra:

Según Hernández et al. (2018) es una subpoblación de habitantes o universo, sobre la cual se recogerá la información oportuna. Se aplicó en 53 pobladores que viven en las avenidas principales del distrito mencionado entre ellas Cusco, Ramón Castilla y Las Américas cuya actividad principal es el comercio: farmacias, boticas, ferretería, bodegas, carpintería, cerrajería, peluquería entre otros.

Muestreo

Esta fue probabilística de muestreo aleatoria simple, que fueron tomadas para el análisis, esto por ser una cantidad grande para aplicar el instrumento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Según Pulido (2015) emplear un método de monografía de caso y el estudio de contenido, exige una perspectiva científica siendo necesaria la utilización de las técnicas de investigación definidas en el marco teórico.

Como técnica se utilizó la encuesta, para obtener la información requerida de los beneficiarios de la entidad municipal, referido a las variables de la investigación.

En cuanto al instrumento, se empleó el cuestionario, mediante los ítems se constató de acuerdo a las interrogaciones mencionadas para emplear en los usuarios de la municipalidad de San Juan Bautista 2021.

Se elaboró una ficha técnica para las variables (ver anexo 6), la encuesta se realizó a través de un aplicativo, se aplicó en mayo - junio del 2021 de forma directa y presencial en lugares elegidos por los colaboradores, donde marcaron las respuestas de acuerdo a las interrogantes expuestas.

Para la validez de los instrumentos se presentó a una revisión de rigor científico de expertos con grado de doctor y maestría, se entregó a cada especialista un ejemplar del cuestionario (ver anexo 3); fueron los peritos quienes ofrecieron sus veredictos de aprobación u observación a cada interrogante, con posibilidad de ser rectificadas y finalmente contar con un instrumento que permitió coleccionar pesquisa solicitada para el análisis en la actual indagación.

Para la confiabilidad se utilizó la técnica de alfa Cronbach para cuantificar el nivel de fiabilidad donde se aplicó una prueba piloto.

Instrumentos de evidencia y validez de confiabilidad

Para el estudio se utilizó la encuesta, para ello se elaboraron dos cuestionarios con 20 ítems cada uno para las dos variables, las cuales se usaron para recolectar la información necesaria de los usuarios.

3.5. Procedimientos

La recolección de información se realizó teniendo en cuenta el marco teórico y la operacionalización de las dos variables; a partir de los indicadores fueron elaborados los instrumentos que valoran el desempeño de estas, que antes de su aplicación pasaron por la validación de tres profesionales con grado magíster o doctor quienes revisaron el instrumento, examinando, estudiando sus contenidos y brindando las sugerencias respectivas según sea el caso, para a continuación aplicarlos.

Para la recolección de la información primero se presentó un documento por mesa de partes a la alcaldesa del municipio distrital de San Juan Bautista, solicitando la coordinación y la autorización para realizar el trabajo de investigación en dicha entidad edil.

Se elaboró y validó el modelo de la encuesta bajo la escala de Likert, la misma que fue aplicada de forma personal a los usuarios del municipio en un trabajo de campo. Una vez obtenido los resultados de la encuesta se comenzó a descargar los datos en Excel con el fin de organizar una base de datos con la encuesta obtenida de los usuarios.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez obtenido los resultados de la encuesta se organizó una base de datos en Excel de acuerdo a la información obtenida de los pobladores. En seguida se procedió a examinar, evaluar e interpretar los resultados con el SPSS 25, en el cual se trabajó con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova por tener como muestra 53 usuarios (ver anexo 7) y los resultados concluyeron que se debe trabajar con la prueba de Pearson porque la correlación está por encima de 0,05 que se plasmaron en tablas para determinar las correlaciones de las variables y dimensiones.

Se obtuvo como resultado una correlación positiva alta entre las dos variables donde el resultado obtenido fue 0,829, evidenciándose que hay una relación alta entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Además, el nivel de significancia fue 0,000, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

3.7. Aspectos éticos

Según Álvarez (2018) se han elaborado en los últimos tiempos pautas, códigos y reglamentos para guiar la ejecución de la investigación con seres humanos, como réplica a errores éticos, mientras otras se desplegaron para proporcionar excelentes servicios al mundo de la investigación que viene avanzando desde su creación como intento de manifestar a diferentes problemas y retos creados por el variable contexto de la investigación, estos principios reflejan en el respeto por las personas, beneficencia y justicia.

Según CONCYTEC el objetivo es Implantar reglas de conducta, infracciones y sanciones para todo individuo natural o jurídica que efectúe investigación científica, desarrollo tecnológico o innovación tecnológica en el país.

Se respetó los principios básicos de ética.

Realicé un trabajo de investigación para hacer el bien, teniendo el compromiso decoroso de proceder en favor de los restantes.

Debido a la pandemia no se pudo entregar ningún documento de aceptación a los sujetos de estudio, sin embargo, se conoció la decisión voluntaria de los colaboradores de ser parte de la indagación.

Se conservó en discreción la identificación de los usuarios que completaron las encuestas, además se les indicó que es anónima y que la información obtenida fuera de manejo exclusivo del investigador.

Se vigiló que durante todo el transcurso de reunión con los colaboradores se impida transgredir derechos, interrogaciones y juicios discriminatorios.

La investigación se desarrolló previa autorización de la entidad en la que se realizó, tomando todas las medidas sanitarias por la coyuntura actual, se respetó la autoría de la información de libros, artículos, trabajos que se utilizaron, se citarán a través de las referencias de los investigadores con sus informaciones correspondientes, se utilizaron las normas de APA actuales, se asumió los inconvenientes que se puedan dar en el presente trabajo.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados en función a los objetivos formulados en la investigación de simplificación administrativa y atención al usuario en la gestión municipal en pobladores del distrito de San Juan Bautista.

Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles de simplificación administrativa

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	20	37.7
Regular	31	58.5
Eficiente	2	3.8
Total	53	100.0

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 se aprecia en la encuesta aplicada a los usuarios sobre la variable simplificación administrativa, se encuentra en 37.7% en el nivel ineficiente, otro grupo conformado en su mayoría el 58.5% en el nivel regular y finalmente el 3,8% en el nivel eficiente. Por tanto, en función a dichas respuestas el nivel de la variable que predomina es regular.

Tabla 2*Niveles de atención al usuario*

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	23	43.4
Regular	26	49.1
Eficiente	4	7.5
Total	53	100.0

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 2 se aprecia en la encuesta aplicada sobre la variable atención al usuario, se encuentra en 43.4% en el nivel ineficiente, otro grupo conformado en su mayoría el 49,1% en el nivel regular y finalmente el 7,5% en el nivel eficiente. Por tanto, en función a dichas respuestas el nivel de la variable que predomina es regular.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Tabla 3

Correlación entre simplificación administrativa y atención al usuario.

	Simplificación administrativa	Atención al usuario
Simplificación administrativa	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,829**
	N	53
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,829**
	Sig. (bilateral)	1
	N	53

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

Interpretación

En la tabla 3 se aprecia la correlación positiva alta entre las dos variables donde el resultado obtenido fue 0,829, evidenciándose que hay una relación alta entre la simplificación administrativa y la atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Además, el nivel de significancia fue 0,000, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 4

Correlación entre proceso de modernización y atención al usuario.

	Proceso de modernización	Atención al usuario
Proceso de modernización	Correlación de Pearson	,818**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,818**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

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

Interpretación:

En la tabla 4 se aprecia la correlación positiva alta entre la dimensión y la variable donde el resultado obtenido fue 0,818, demostrando que hay una relación entre proceso de modernización y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Además, el nivel de significancia fue 0,000, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 5

Correlación entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario.

	Incorporación de las tecnologías	Atención al usuario
Incorporación de las tecnologías	Correlación de Pearson	,739**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,739**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

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

Interpretación

En la tabla 5 se aprecia la correlación positiva alta entre la dimensión y la variable donde el resultado obtenido fue 0,739, evidenciándose que hay una relación entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Además, el nivel de significancia fue 0,000, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 6

Correlación entre buenas prácticas de la digitalización y atención al usuario.

	Las buenas prácticas de la digitalización	Atención al usuario
Las buenas prácticas de la digitalización	Correlación de Pearson	,632**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,632**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

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

Interpretación

En la tabla 6 se aprecia la correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable donde el resultado obtenido fue 0,632, afirmando que hay una relación entre las buenas prácticas de la digitalización y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista. Además, el nivel de significancia fue 0,000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna

V. DISCUSIÓN

En el trabajo se realizó el análisis estadístico inferencial y descriptivo para establecer la correlación entre la simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021. Estos resultados se organizan en función de los objetivos del estudio.

En los resultados obtenidos en el análisis de los niveles se aprecia en la encuesta aplicada a los usuarios sobre las variables simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en los pobladores de San Juan Bautista, las respuestas que predomina en ambas es regular. Por lo que se concluye que existe una relación entre las dos variables.

En el objetivo general se aprecia la correlación positiva alta entre simplificación administrativa y atención al usuario, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, evidenciándose que hay una relación alta entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

De acuerdo a los trabajos realizados en la tesis por Ayme (2019) existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0,308 y, esta relación es significativa, dado que el valor calculado fue 0,001 menor que 0.05, que la simplificación administrativa está en transcurso, trascendiendo en la apreciación de los habitantes en la atención; así mismo en su tesis Pintado (2020) con el Alfa de Cronbach, alrededor de 0,958, establece un alto nivel de fiabilidad, llegando a la conclusión que se procura perfeccionar el nivel de mejora de la simplificación administrativa y el agrado de los usuarios; de igual modo Cucat (2020) en conclusión, gracias al plan de operación de incorporación de la simplificación administrativa en el transcurso de titulación se ha eliminado requisitos logrando así formalizar las propiedades en menor tiempo, consiguiendo que los poseionarios tengan seguridad legal y que accedan a los servicios básicos; también Potesil, Rozsnyai, Olszanowski y Horvat (2021) sobre la idea de simplificación del procedimiento administrativo como ejemplo de regulación legal que se puede encontrar en Polonia, Eslovaquia, República Checa y Hungría. La existencia de dicho código en todos los países indicados podría considerarse un primer paso hacia la simplificación. Este artículo menciona posibles puntos de vista sobre la

necesidad de simplificaciones, así como los posibles límites de este tema y por otro lado, Maraví (2017) concluyó que los encargos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para fortalecer las obligaciones asignadas a los gobernados en el impulso de los procedimientos administrativos, eliminando las barreras burocráticas, efectuando las medidas adicionales de simplificación administrativa, bajo el empoderamiento de la presidencia del consejo de ministros se viene cumpliendo por parte de las entidades.

Existe una correlación positiva alta entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en los pobladores de San Juan Bautista, por tanto, hay la necesidad de responder una actuación eficiente y justo del municipio en beneficio de la ciudadanía, eliminando los obstáculos y costos innecesarios para los usuarios.

Relacionado al objetivo específico uno se aprecia la correlación positiva alta entre proceso de modernización y atención al usuario, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, demostrando que hay una relación entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

Corroborando en su tesis Almeida (2016) se concluye que el Manual de Procesos propuesto, está delineado en forma sistemática y de cómoda administración, para perfeccionar el progreso de los conocimientos en la jurisdicción de obras públicas, lo cual admite que la entidad a través de sus legos ofrezca una prestación de eficacia a sus habitantes; confirmando con la tesis de Loli (2019) llegando a la conclusión de que la simplificación administrativa es regular y la gestión de eficacia es apropiada, asumiendo que existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, donde cuyo valor es ($r = 0.687$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$; del mismo modo en su tesis Méndez. (2019) concluyó que el trámite propio de la administración pública como procedimiento administrativo debe establecer una fianza en ayuda de las poblaciones frente al estado con relación a su derecho a la seguridad legal para desterrar la injusticia; también Molina, Simelio y Rodríguez (2018) plantearon en un artículo la creación de organizaciones participadas de

fortunas y pericias de alineación y sensibilización para proteger la falta de práctica y comprensión que soportan tanto las entidades como las administraciones públicas locales, para ello se ejecuta una exposición del tema sobre los entes que han admitido ayudas del concejo de Barcelona – Cataluña; por otro lado Polonca y Tina (2017) sostienen que los resultados de la investigación muestran un papel predominante en el campo de la economía, medidas administrativas y de procedimiento, ya que la reducción de la burocracia se considera con mayor frecuencia dentro del desempeño organizacional y las doctrinas neoliberales y finalmente Diez, Legler, Rodríguez y Ruíz (2020) sugieren en un artículo la lucha frente a la epidemia del COVID 19 en el Perú que ha creado una asociación administrativa nacional y transnacional, que implica a mandos de variados niveles en las voluntades por llenar una serie de grietas de gobernanza nacionales, regionales y globales conectadas. La gobernabilidad en el Perú es un ejercicio nacional estatal y particular reducidamente enlazada con manuales decisivos de la autoridad transnacional por pura necesidad.

Consta una correlación positiva alta entre proceso de modernización y atención al usuario de la gestión municipal en los pobladores de San Juan Bautista, por tanto, existe la necesidad de construir un municipio descentralizado, transparente e inclusivo que mejore la gestión pública al servicio de los beneficiarios.

En el objetivo específico dos se aprecia la correlación positiva alta entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, evidenciándose que hay una relación entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

Corroborando con la tesis de Herdoiza (2020) concluyó que para la simplificación administrativa dentro del proceso de la modernización es necesario incorporar las tecnologías y políticas de estado, y referente a la atención al alumno exista la tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad; también en su tesis Reyes (2018) concluyó el progreso continuo en la atención al usuario de parte del municipio determinando el avance del servicio desde la apreciación del beneficiario. El aporte de este trabajo fue demostrar el progreso

continuo en la atención al usuario de parte del municipio; por otro lado en su tesis Estrada (2017) llegó a la conclusión de que el mando edil debe fortificar: labor en bloque, preparación intacta de los personales, la identidad, cultura laboral, estos avances crearán estimulación y empatía en los servidores, como consecuencia los beneficiarios lograrán una buena asistencia; también Ortiz (2015) en su tesis concluye que el vigor de los servicios al interesado es bueno; de igual modo Ruzhdi (2020) sostuvo que, en los países de la región, debido a las necesidades de los ciudadanos y especialmente de las empresas, así como a los nuevos desarrollos tecnológicos, económicos y sociales, el gobierno de Kosovo ha desarrollado políticas y legislación que apuntan a reducir la carga administrativa, especialmente en empresas y finalmente Cadena, Filán, Maldonado y Torres (2018) indicaron que la tecnología se implanta como instrumento de gestión en la administración pública, Las tecnologías convierten las conveniencias, áreas, épocas y particularidades de interacción de los que avisan en el ejecutar nacional, por ello, solicitan contestaciones organizativas totalmente desiguales a las que pedían tecnologías pretéritas para incorporarse a contextos donde había una combinación de área transitorio.

Hay una correlación positiva alta entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario de la gestión municipal en los pobladores de San Juan Bautista, por tanto, existe la prioridad de uso de herramientas más interactivas de los trabajadores del municipio para que se beneficien con los avances tecnológicos, para hacer su trabajo más atractivo y eficiente en la atención a los interesados.

En el objetivo específico tres se aprecia la correlación positiva moderada entre las buenas prácticas de la digitalización y atención al usuario, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, afirmando que hay una relación entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

Corroborando con la investigación de Calagua (2018) llegó a la conclusión que existe una correlación continua y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de prestación en la superintendencia de transporte Terrestre de personas carga y mercancías - Jesús María al obtener un coeficiente equivalente al 0,725 y un valor $p= 0,000$; también Arenilla (2017) sostiene en los

últimos períodos los procesos de modernización son escasas para introducir cambios reales. Las entidades administrativas no asumieron adecuadamente las exigencias del saber democrata, y su acomodo a las difíciles variaciones en la riqueza y en la tecnología es parcial y finalmente Olivera y Hacha (2018) en un artículo recalcan algunas peculiaridades de una administración pública que procura estar más cerca del habitante. En Portugal la relación entre el poblador y la administración pública es sin restricciones de estación ni exigencia de requerimientos administrativos redundantes, por tanto, la administración pública es más segura y eficaz, ha ido avanzando hacia el desarrollo y positiva ejecución de los registros documentales electrónicos, dejando de lado el uso tradicional del papel.

Consta que hay una correlación positiva moderada entre las buenas prácticas de la digitalización y atención al usuario de la gestión municipal en los pobladores de San Juan Bautista, por tanto, hay la prioridad de que el municipio cuente con plataformas que permite digitalizar progresivamente los servicios y trámites como: formularios en línea, mesa de partes virtual y libros de reclamaciones virtuales para atender las solicitudes de los beneficiarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se estableció que existe una correlación positiva alta entre simplificación administrativa y atención al usuario, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, evidenciándose que hay una relación alta entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

Segunda:

Se determinó que existe una correlación positiva alta entre proceso de modernización y atención al usuario, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, demostrando que hay una relación entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

Tercera:

Se comprobó que existe una correlación positiva alta entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, evidenciándose que hay una relación entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

Cuarta:

Se manifestó que existe una correlación positiva moderada entre las buenas prácticas de la digitalización y atención al usuario, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la alterna, afirmando que hay una relación entre ambas en la entidad edil de San Juan Bautista.

Quinta:

Se fijó en los resultados obtenidos en el análisis de los niveles de las variables simplificación administrativa y atención al usuario en función a las respuestas el nivel de ambas variables que predomina es regular.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Implementar en las diferentes áreas los procedimientos administrativos que son parte de la simplificación administrativa en los distintos trámites y permitir que los administrados conozcan los caminos del procedimiento solicitado de parte del usuario.

Segunda:

Realizar un proceso sistemático y continuo, verificando el cumplimiento del proceso de simplificación administrativa identificando las debilidades y resultados.

Tercera:

Capacitar al personal administrativo y directivo del municipio distrital de San Juan Bautista en temas de proceso de modernización, fortalecer sus capacidades y competencias de los servidores públicos, optimizar una atención de calidad a los usuarios en las distintas oficinas, con menos costo y pérdida de tiempo.

Cuarta:

Incorporar las tecnologías de información y comunicación en las distintas oficinas, aplicar los procedimientos de la simplificación administrativa en las dependencias del municipio y adecuar sus ambientes o instalaciones para una atención virtual, que la municipalidad tenga comunicación asertiva con el público haciendo uso de la tecnología al mismo tiempo brinde una atención eficiente al usuario.

Quinta:

Efectuar talleres y cursos de capacitación de todo el personal que labora en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, en tema de las buenas prácticas de la digitalización para una atención virtual o electrónica eficiente del usuario.

Sexta:

Continuar con el paso de mejora permanente con la finalidad de obtener niveles más altos de validez, encauzado para iniciar la prosperidad de los beneficiarios.

REFERENCIAS

- Almeida Vélez, M. I. (2016). *Elaboración de un manual de procesos administrativos para el departamento de obras públicas del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Bolívar*. [Tesis de Titulación – Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/507/1/TAP79.pdf>
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín virtual*, 7(21), 2266 - 1536.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf>
- Arenilla, M. (2017). Four decades of modernization vs. reform of the Public Administration in Spain. *Revista de Ciencias Sociales*, 5(2), 302-317.
<https://search.proquest.com/docview/2191099368/676663BB8F8E4E43PQ/6?accountid=37408>
- Ayme Espinoza, Y. (2019). *La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36619>
- Barros, A. (2015). Simplificación administrativa, gobierno digital y mejora regulatoria. *Blog ABC*. <https://www.alejandrobarrros.com/simplificacion-administrativa-gobierno-digital-y-mejora-regulatoria/>
- Bianchi, A. (2016). *Seis buenas prácticas para una transformación digital efectiva*.
<https://recursos.evaluandosoftware.com/opinion/seis-buenas-practicas-una-transformacion-digital-efectiva/>
- Cabezas, E. D., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Cadena, L., Filían, F., Maldonado, A. y Torres, R. (2018). Technology and public management. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7 (42).
<https://www.proquest.com/docview/2247184493/2204E769135C4611PQ/14?accountid=37408>
- Calagua Montoya, M. F. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carvajal, U., Ormeño, J. & Sanz, L. (2019). *Atención al cliente*. México. Editorial Editex.
- Coll, F. (2020). Estudio transversal. *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. *Código Nacional de la Integridad Científica*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/codigo_integr/codigo_nacional_integridad_cientifica.pdf
- Cucat Vásquez, Y. G. (2020). *Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49516>
- Decreto Legislativo 1246. (2016, 9 de octubre). Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
<http://spij.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/DECRETO-LEGISLATIVO-1246.pdf>

- Diez, M., Legler, T., Rodríguez, F. y Ruiz, M. (2020). Filling in the Gaps: The Transnational Administration of the COVID-19 Pandemic in Peru. *Boletín de Investigaciones Latinoamericanas ; Oxford*, 39(1), 121-125. <https://www.proquest.com/docview/2472938021/F8099B22C3134D44PQ/34?accountid=37408>
- Estrada Murga, E. S. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11800>
- Fernández, E. (2019). Evolution of the security concept. From the local to the global. *Artículo cuadernos de gobierno y administración pública*, 6(1), 3-22. <https://revistas.ucm.es/index.php/CGAP/article/view/64615/4564456551235>
- Gerardo, J., Córdova, M. y Avila, A. (2018). Operationalization of Variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Ghersinich, J. (2020). Estados ágiles en América Latina: la transformación digital y la simplificación de trámites del sector público de Argentina. *Caracas CAF Scioteca*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1658>
- Herdoiza Cedeño, C. D. (2020). *Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50918>
- Hernández Sampieri, R (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. (p-109-196)
- Instituto Interamericano de alta Asesoría Empresarial. (2020). *Qué es la simplificación administrativa*. <https://www.seminariosescuela.com/que-es-la-simplificacion-administrativa/>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *Resultados definitivos de los censos nacionales 2017*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1568/
- Loli Torres, C. A. (2019). *Simplificación administrativa y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos, 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50996>
- López, S. & Ghersinich, J. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. *Scioteca*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1644>
- López, S. (2020). Innovación digital del estado. Agilizando el Estado en América Latina: la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria de México y sus estrategias de simplificación de trámites y mejora de las regulaciones. *Nota CAF Scioteca*. https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1632/Agilizando_el_Estado_en_America_Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista IUS ET Veritas*, (54), 1995-2929. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/19072-Texto%20del%20art%C3%ADculo-75763-1-10-20170911.pdf>
- Martín, B. (2018). Validity and reliability of an oral assessment scale in ele. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada Concepción* (Chile), 56(2), 65-89. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rla/v56n2/0718-4883-rla-56-02-65.pdf>
- Martínez, R., Palma, A. y Velásquez, A. (2020). *Revolución tecnológica e inclusión social*. CEPAL - Serie Políticas Sociales N° 233. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401_es.pdf

- Méndez Álvarez, Á. J. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. [Tesis de Maestría – Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Molina, P. Simelio, N. y Rodríguez, V. (2018) Local administrations as agents of enforcement of Transparency Law by non-profit organizations. Analysis of the Barcelona City Council case. *Revista General de Información y Documentación ProQuest*, 28(1), 61-93. <https://www.proquest.com/docview/2241358519/2204E769135C4611PQ/12?accountid=37408>
- Montano, J. (2021). *Investigación no experimental*. Lidefer. <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Navas, G., Peña, D., Chávez, A. y Silva, N. (2018). Timely declaration of income tax in the province of Pastaza, benefits and limitations. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(60). <https://www.proquest.com/docview/2247181282/2204E769135C4611PQ/4?accountid=37408>
- Oliveira, F. y Hacha, C. (2018). Papers, my friend, are blowing in the wind: towards a paperless administration. *Bucarest ProQuest*, 7(1), 1-22. <https://www.proquest.com/docview/2394351138/F8099B22C3134D44PQ/29?accountid=37408>
- Ortiz Muñoz, L. M. (2015). *Calidad del Servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ñaña - Lima, 2014* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6195>
- Pintado Morales, Y. A. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49526>

- Potesil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J. & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *ProQuest*, 11(1). <https://search.proquest.com/docview/2483972447/676663BB8F8E4E43PQ/2?accountid=37408>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *IV seminario internacional de modernización de la gestión pública mejores servicios, mejores regulaciones*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/01/Memoria-IV-Seminario-Internacional-de-Modernizacion-de-la-Gestion-Publica.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *La simplificación administrativa*. <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Presidencia del Consejo de Ministros del gobierno del Perú. *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Presidencia de Consejos de Ministros. Simplificación Administrativa. Secretaría de gestión pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137-1156. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Reyes Alfaro, L. Z. (2018). *Mejora Continua en Atención al Usuario en la Municipalidad distrital de Perené 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32785>
- Rodríguez, Y. (octubre 2020) 5 buenas prácticas para la digitalización de las empresas. *Vanadis iniciativa*. <https://vanadis.es/5-buenas-practicas-para-la-digitalizacion-de-las-empresas/>

- Ruzhdi, H. (2020). Administrative burdens from the service users' perspective. *Revista de política comparada*, 13(2), 65-85.
<https://search.proquest.com/docview/2416505501/676663BB8F8E4E43PQ/3?accountid=37408>
- Silva, D. (2020). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. *Artículo*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Tamayo Ly, C. y Silva Siesquén, I. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Unicef. (2019, 19 de setiembre). *Una guía para promover la empatía y la inclusión*. Santillana.
https://www.unicef.org/ecuador/media/3886/file/Ecuador_guia_inclusion_empatia.pdf.pdf
- Westreicher, G. (2020). Población. *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			1. Simplificación administrativa.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
General: ¿Cuál es la relación que existe entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?	General: Determinar la relación que existe entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	General: Existe relación entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	Proceso de modernización	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de tiempos muertos. Aumento de los resultados. Capacidad de organización. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.	Likert: 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)
			Incorporación de las tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de software. Se realizan servicios en línea El portal web se organiza según necesidades del usuario Cuentan con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos El portal web ofrece información actualizada. En la atención del usuario se utilizan herramientas tecnológicas. 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.		
			Buenas prácticas de la digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> Conectividad. Competencias digitales. Satisfacción del cliente. 	16, 17, 18, 19, 20.		
2. Atención al usuario.							

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?	atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de promesas cumplidas. Capacidad resolutoria de problemas. Nivel de servicio realizado bien a la primera vez Eficiencia en la atención. Nivel de tiempo espera. % de errores 	1, 2, 3, 4, 5, 6	Likert: 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)
¿Cuál es la relación que existe entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?	Analizar la relación que existe entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	Existe relación entre incorporación de las tecnologías y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de confianza. Nivel de cortesía. Nivel de seguridad física. Nivel de conocimiento. Nivel de disponibilidad para brindar el servicio de calidad 	7, 8, 9, 10, 11		
¿Cuál es la relación que existe entre buenas prácticas de la digitalización y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021?	Analizar la relación que existe entre buenas prácticas de digitalización y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	Existe relación entre buenas prácticas de digitalización y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Atención individualizada Horarios flexibles Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios Los usuarios reciben trato preferente y equitativo Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios Participan recíprocamente los usuarios y trabajadores. Nivel de orientación al usuario al gestionar los procedimientos y de comprensión al cliente. 	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20		

Anexo: 2



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: La simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
Proceso de modernización	<ul style="list-style-type: none">• Reducción de tiempos muertos.• Aumento de los resultados.• Capacidad de organización.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)
Incorporación de las tecnologías.	<ul style="list-style-type: none">• Implementación software.• Se realizan servicios en línea.• El portal web se organiza según necesidades del usuario.• Cuentan con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos.• El portal web ofrece información actualizada.• En la atención del usuario se utilizan herramientas tecnológicas.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)
Las buenas prácticas de la digitalización.	<ul style="list-style-type: none">• Conectividad.• Competencias digitales.• Satisfacción del cliente.	16, 17, 18, 19, 20.	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)

Fuente: Elaboración propia

Variable: La atención al usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de promesas cumplidas. • Capacidad resolutoria de problemas. • Nivel de servicio realizado bien a la primera vez • Eficiencia en la atención. • Nivel de tiempo espera • % de errores 	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)
Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confianza. • Nivel de cortesía. • Nivel de seguridad física. • Nivel de conocimiento. • Nivel de disponibilidad para brindar el servicio de calidad 	7, 8, 9, 10, 11	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Atención individualizada • Horarios flexibles • Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios • Los usuarios reciben trato preferente y equitativo • Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios • Participan recíprocamente los usuarios y trabajadores. • Nivel de orientación al usuario al gestionar los procedimientos y de comprensión al cliente. 	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	Ineficiente (20:47) Regular (48:74) Eficiente (75:100)

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado ciudadano el presente cuestionario tiene por finalidad identificar la simplificación administrativa y atención al usuario que se aplica a los pobladores en la gestión municipal de San Juan Bautista.

Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcando en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala de valoración				
	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE MODERNIZACIÓN					
1	Existe información adecuada en el área administrativa de la municipalidad.					
2	Cumple con las metas administrativas semestralmente.					
3	Cumple con las metas operacionales planeadas semestralmente.					
4	La atención administrativa es eficiente.					
5	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento.					
6	Los funcionarios facilitan el acceso a los usuarios del expediente generado en el trámite de su procedimiento.					
7	Se considera la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos.					
	DIMENSIÓN 2: INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	1	2	3	4	5
8	Cuenta con el hardware necesario para iniciar la transformación digital.					
9	Cuenta con un software moderno para la atención al usuario.					
10	La entidad cuenta con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos, para el desarrollo de los procedimientos.					
11	Cuenta con almacenamiento en la nube de toda la información relevante.					
12	Se completan servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).					
13	El portal se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.					
14	Los trabajadores utilizan herramientas tecnológicas en la gestión de los procedimientos.					
15	El portal institucional ofrece información actualizada.					
	DIMENSIÓN 3: LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA DIGITALIZACIÓN	1	2	3	4	5
16	Tiene conectividad a nivel de todas sus oficinas.					
17	Cuenta con personal altamente calificado para el manejo del almacenamiento digital.					

18	Existen mayores beneficios que desventajas en cuanto a trámites administrativos en la entidad.					
19	Los profesionales se mantienen a la vanguardia en un mercado digital que se actualiza de forma permanente.					
20	La municipalidad saca provecho a las nuevas tecnologías.					
	ATENCIÓN DEL USUARIO	Escala de valoración				
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	El municipio cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
2	La municipalidad concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.					
3	El municipio realiza bien el servicio por primera vez.					
4	Cuando el cliente tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés en resolverlo.					
5	El municipio garantiza la atención al usuario en un tiempo breve.					
6	Insiste en mantener registros libres de error.					
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
7	El comportamiento de los empleados comunica confianza en el beneficiario.					
8	Los empleados son corteses de manera constante con el usuario.					
9	Como cliente te sientes seguro en los trámites que realizas.					
10	Los empleados tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.					
11	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad.					
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA	1	2	3	4	5
12	La entidad te brinda una atención individualizada.					
13	El municipio tiene horarios de atención convenientes para usted.					
14	La entidad te proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.					
15	Usted recibe trato preferente y equitativo.					
16	El personal de la entidad se pone en el lugar de usted.					
17	Los empleados del municipio comprenden la necesidad específica de usted.					
18	Los trabajadores y usted participan recíprocamente.					
19	Usted recibe orientación de cómo gestionar un procedimiento.					
20	El municipio se preocupa por los mejores intereses de usted.					

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 4.

FICHAS DE VALIDACIÓN



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESO DE MODERNIZACIÓN								
1	Existe información adecuada en el área administrativa de la municipalidad.	X		X		X		
2	Cumple con las metas administrativas semestralmente.	X		X		X		
3	Cumple con las metas operacionales planeadas semestralmente.	X		X		X		
4	La atención administrativa es eficiente.	X		X		X		
5	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento.	X		X		X		
6	Los funcionarios facilitan el acceso a los usuarios del expediente generado en el trámite de su procedimiento.	X		X		X		
7	Se considera la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cuenta con el hardware necesario para iniciar la transformación digital.	X		X		X		
9	Cuenta con un software moderno para la atención al usuario.	X		X		X		
10	La entidad cuenta con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos, para el desarrollo de los procedimientos.	X		X		X		
11	Cuenta con almacenamiento en la nube de toda la información relevante.	X		X		X		
12	Se completa servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	X		X		X		
13	El portal se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	X		X		X		
14	Los trabajadores utilizan herramientas tecnológicas en la gestión de los procedimientos.	X		X		X		
15	El portal institucional ofrece información actualizada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA DIGITALIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tiene conectividad a nivel de todas sus oficinas.	X		X		X		
17	Cuenta con personal altamente calificado para el manejo del almacenamiento digital.	X		X		X		
18	Existen mayores beneficios que desventajas en cuanto a trámites administrativos en la entidad.	X		X		X		
19	Los profesionales se mantienen a la vanguardia en un mercado digital que se actualiza de forma permanente.	X		X		X		
20	La municipalidad saca provecho a las nuevas tecnologías.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **FILOTER Tello Yance.** **DNI: 19882840**

Especialidad del validador: **Con diplomatura en investigación cualitativa y Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad otorgado por la UCV.**

28 de mayo del 2021.

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

Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	El municipio cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
2	La municipalidad concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.	X		X		X		
3	El municipio realiza bien el servicio a la primera vez.	X		X		X		
4	Cuando el cliente tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
5	El municipio garantiza la atención al usuario en un tiempo breve.	X		X		X		
6	Insiste en mantener registros libres de error.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El comportamiento de los empleados comunica confianza en el beneficiario.	X		X		X		
8	Los empleados son corteses de manera constante con el usuario.	X		X		X		
9	Como cliente te sientes seguro en los trámites que realizas.	X		X		X		
10	Los empleados tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	X		X		X		
11	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EMAPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La entidad te brinda una atención individualizada.	X		X		X		
13	El municipio tiene horarios de atención convenientes para usted.	X		X		X		
14	La entidad te proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.	X		X		X		
15	Usted recibe trato preferente y equitativo.	X		X		X		
16	El personal de la entidad se pone en el lugar de usted.	X		X		X		
17	Los empleados del municipio comprenden la necesidad específica de usted.	X		X		X		
18	Los trabajadores y usted participan recíprocamente.	X		X		X		
19	Usted recibe orientación como gestionar un procedimiento.	X		X		X		
20	El municipio se preocupa por los mejores intereses de usted.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **FILOTER Tello Yance.** **DNI: 19882840**

Especialidad del validador: **Con diplomatura en investigación cualitativa y Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad otorgado por la UCV.**

28 de mayo del 2021.

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Sí	No	Si	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESO DE MODERNIZACIÓN								
1	Existe información adecuada en el área administrativa de la municipalidad.	X		X		X		
2	Cumple con las metas administrativas semestralmente.	X		X		X		
3	Cumple con las metas operacionales planeadas semestralmente.	X		X		X		
4	La atención administrativa es eficiente.	X		X		X		
5	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento.	X		X		X		
6	Los funcionarios facilitan el acceso a los usuarios del expediente generado en el trámite de su procedimiento.	X		X		X		
7	Se considera la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS								
8	Cuenta con el hardware necesario para iniciar la transformación digital.	X		X		X		
9	Cuenta con un software moderno para la atención al usuario.	X		X		X		
10	La entidad cuenta con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos, para el desarrollo de los procedimientos.	X		X		X		
11	Cuenta con almacenamiento en la nube de toda la información relevante.	X		X		X		
12	Se completa servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	X		X		X		
13	El portal se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	X		X		X		
14	Los trabajadores utilizan herramientas tecnológicas en la gestión de los procedimientos.	X		X		X		
15	El portal institucional ofrece información actualizada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA DIGITALIZACIÓN								
16	Tiene conectividad a nivel de todas sus oficinas.	X		X		X		
17	Cuenta con personal altamente calificado para el manejo del almacenamiento digital.	X		X		X		
18	Existen mayores beneficios que desventajas en cuanto a trámites administrativos en la entidad.	X		X		X		
19	Los profesionales se mantienen a la vanguardia en un mercado digital que se actualiza de forma permanente.	X		X		X		
20	La municipalidad saca provecho a las nuevas tecnologías.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Jesús Mario Carhuas Navarrete **DNI: 28237750**

Especialidad del validador: Profesor en Educación Primaria de Menores.

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

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



San Juan Bautista, 28 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	El municipio cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
2	La municipalidad concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.	X		X		X		
3	El municipio realiza bien el servicio a la primera vez.	X		X		X		
4	Cuando el cliente tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
5	El municipio garantiza la atención al usuario en un tiempo breve.	X		X		X		
6	Insiste en mantener registros libres de error.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El comportamiento de los empleados comunica confianza en el beneficiario.	X		X		X		
8	Los empleados son corteses de manera constante con el usuario.	X		X		X		
9	Como cliente te sientes seguro en los trámites que realizas.	X		X		X		
10	Los empleados tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	X		X		X		
11	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La entidad te brinda una atención individualizada.	X		X		X		
13	El municipio tiene horarios de atención convenientes para usted.	X		X		X		
14	La entidad te proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.	X		X		X		
15	Usted recibe trato preferente y equitativo.	X		X		X		
16	El personal de la entidad se pone en el lugar de usted.	X		X		X		
17	Los empleados del municipio comprenden la necesidad específica de usted.	X		X		X		
18	Los trabajadores y usted participan recíprocamente.	X		X		X		
19	Usted recibe orientación como gestionar un procedimiento.	X		X		X		
20	El municipio se preocupa por los mejores intereses de usted.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Jesús Mario Carhuas Navarrete **DNI: 28237750**

Especialidad del validador: Profesor en Educación Primaria de Menores.

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

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



San Juan Bautista, 28 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESO DE MODERNIZACIÓN								
1	Existe información adecuada en el área administrativa de la municipalidad.	X		X		X		
2	Cumple con las metas administrativas semestralmente.	X		X		X		
3	Cumple con las metas operacionales planeadas semestralmente.	X		X		X		
4	La atención administrativa es eficiente.	X		X		X		
5	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento.	X		X		X		
6	Los funcionarios facilitan el acceso a los usuarios del expediente generado en el trámite de su procedimiento.	X		X		X		
7	Se considera la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS								
8	Cuenta con el hardware necesario para iniciar la transformación digital.	X		X		X		
9	Cuenta con un software moderno para la atención al usuario.	X		X		X		
10	La entidad cuenta con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos, para el desarrollo de los procedimientos.	X		X		X		
11	Cuenta con almacenamiento en la nube de toda la información relevante.	X		X		X		
12	Se completa servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	X		X		X		
13	El portal se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	X		X		X		
14	Los trabajadores utilizan herramientas tecnológicas en la gestión de los procedimientos.	X		X		X		
15	El portal institucional ofrece información actualizada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA DIGITALIZACIÓN								
16	Tiene conectividad a nivel de todas sus oficinas.	X		X		X		
17	Cuenta con personal altamente calificado para el manejo del almacenamiento digital.	X		X		X		
18	Existen mayores beneficios que desventajas en cuanto a trámites administrativos en la entidad.	X		X		X		
19	Los profesionales se mantienen a la vanguardia en un mercado digital que se actualiza de forma permanente.	X		X		X		
20	La municipalidad saca provecho a las nuevas tecnologías.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carlos Palomino Suarez DNI: 43649202

Especialidad del validador: Mg. en administración de la educación

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

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

Firma del Experto Informante.

Ayacucho, 27 de mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	El municipio cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
2	La municipalidad concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.	X		X		X		
3	El municipio realiza bien el servicio a la primera vez.	X		X		X		
4	Cuando el cliente tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
5	El municipio garantiza la atención al usuario en un tiempo breve.	X		X		X		
6	Insiste en mantener registros libres de error.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El comportamiento de los empleados comunica confianza en el beneficiario.	X		X		X		
8	Los empleados son corteses de manera constante con el usuario.	X		X		X		
9	Como cliente te sientes seguro en los trámites que realizas.	X		X		X		
10	Los empleados tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	X		X		X		
11	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La entidad te brinda una atención individualizada.	X		X		X		
13	El municipio tiene horarios de atención convenientes para usted.	X		X		X		
14	La entidad te proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.	X		X		X		
15	Usted recibe trato preferente y equitativo.	X		X		X		
16	El personal de la entidad se pone en el lugar de usted.	X		X		X		
17	Los empleados del municipio comprenden la necesidad específica de usted.	X		X		X		
18	Los trabajadores y usted participan recíprocamente.	X		X		X		
19	Usted recibe orientación como gestionar un procedimiento.	X		X		X		
20	El municipio se preocupa por los mejores intereses de usted.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carlos Palomino Suarez DNI: 43649202

Especialidad del validador: Mg. en administración de la educación

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

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

Firma del Experto Informante.

Ayacucho, 27 de mayo del 2021

Anexo 5.

Tabla de los jueces validadores

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	N° DNI.	ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR
1	TELLO YANCE, Filoter	19882840	Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad
2	CARHUAS NAVARRETE, Jesús Mario	28237750	Mg. en Administración de la Educación.
3	PALOMINO SUAREZ, Carlos	43649202	Mg. en Administración de la Educación.

Anexo 6.

FICHA TÉCNICA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL USUARIO

1. Nombre : Cuestionario para medir la simplificación administrativa y atención al usuario
2. Autor : Lic. Samuel Prado Huari
3. Fecha : junio del 2021.
4. Objetivo : Determinar la relación que existe entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista.
5. Aplicación : Pobladores del distrito de San Juan Bautista.
6. Ubicación : San Juan Bautista - Huamanga – Ayacucho.
7. Muestra : 53
8. Administración : Individual.
9. Duración : 30 minutos.
10. Tipos de ítems : Enunciados
11. Número de ítems : 20
12. Distribución : Personal y presencial
13. Escala : Likert
14. Medición : Nominal
15. Diseño muestral : Muestreo aleatorio simple.

Anexo 7.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	,097	53	,200*	,976	53	,351
Atención al usuario	,094	53	,200*	,971	53	,224

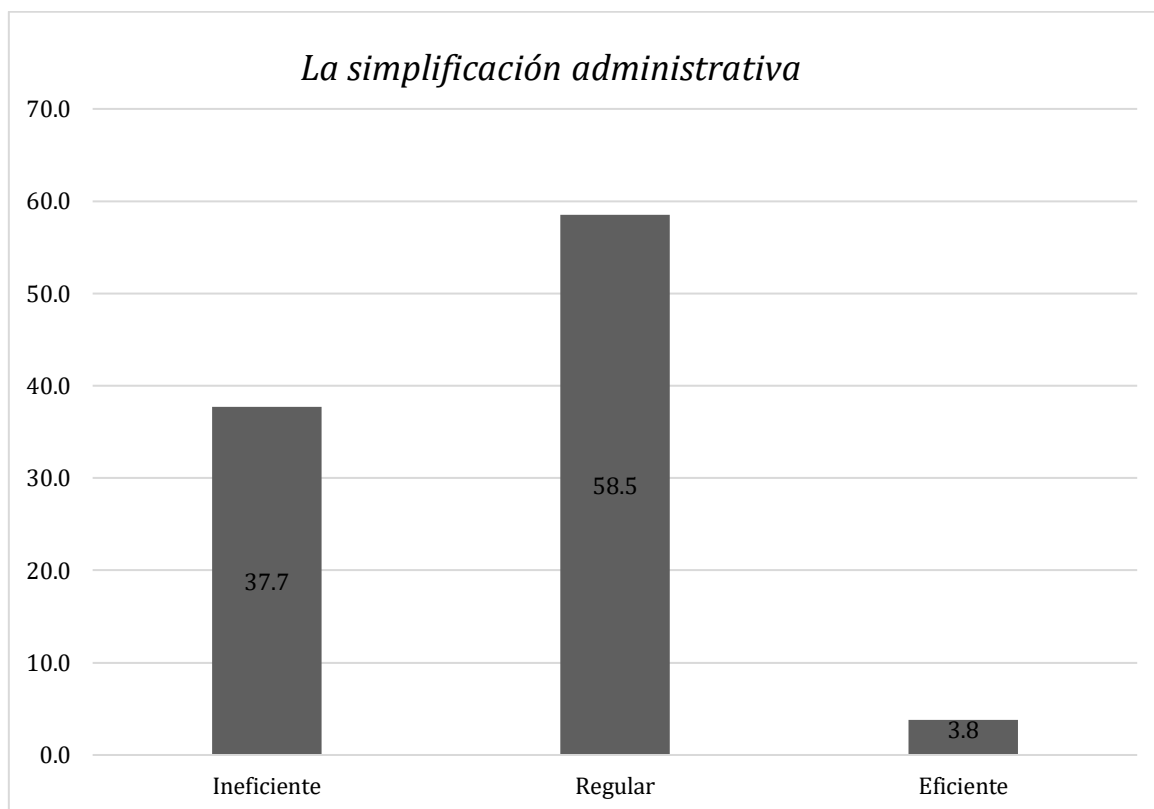
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 8.

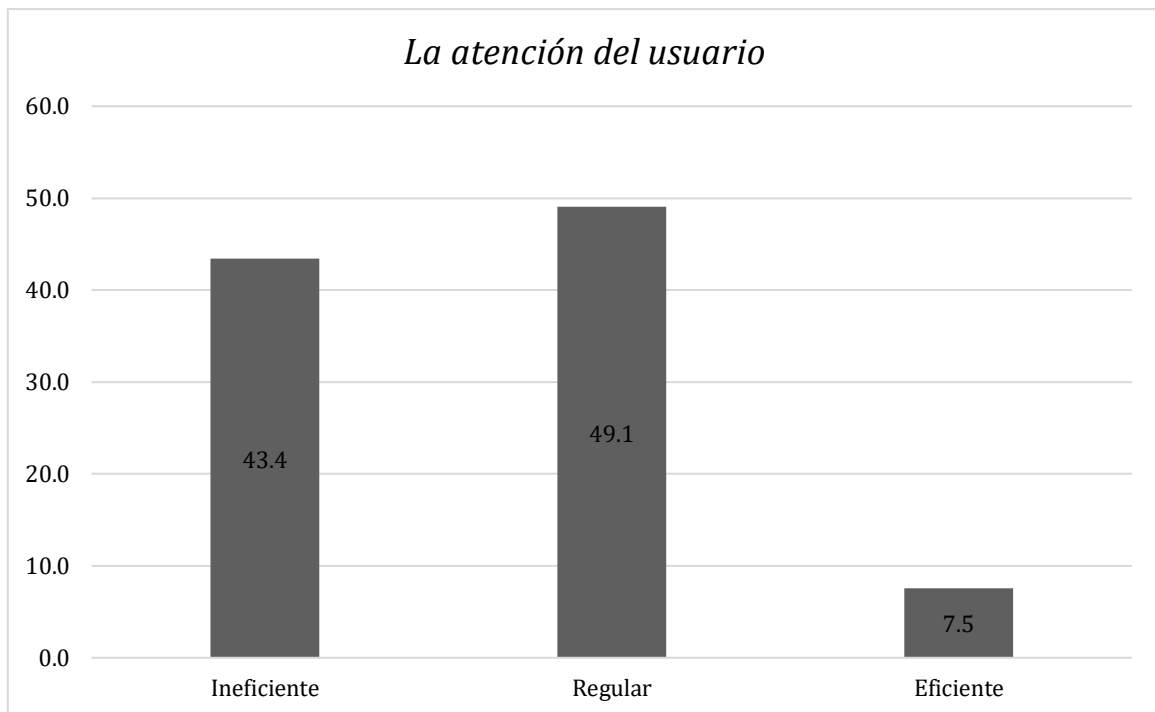
Análisis descriptivo

Niveles de percepción de la variable simplificación administrativa.



Nota: Elaboración propia

Niveles de percepción de la variable atención del usuario



Nota: Elaboración propia

Anexo 9.

Fórmula para el muestreo.

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1,96 (95% del nivel de confianza).

p = 0,5 (50% de probabilidad)

q = 0,5 (50% de probabilidad)

E = 0,05 (5% de error de estimación)

Anexo 10.

Correlaciones entre las dimensiones y la variable atención al usuario

		Proceso de modernización	Incorporación de las tecnologías	Buenas prácticas de la digitalización	Atención al usuario
Proceso de modernización	Correlación de Pearson	1	,789**	,596**	,818**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	53	53	53	53
Incorporación de las tecnologías	Correlación de Pearson	,789**	1	,645**	,739**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000
	N	53	53	53	53
Buenas prácticas de la digitalización	Correlación de Pearson	,596**	,645**	1	,632**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	53	53	53	53
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,818**	,739**	,632**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	53	53	53	53

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

Anexo 11.

RESULTADOS PARA LA PRUEBA DESCRIPTIVA

VARIABLE 1. LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA																							
P	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE MODERNIZACIÓN								DIMENSIÓN 2: INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS								DIMENSIÓN 3: LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA DIGITALIZACIÓN					TOTAL	
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7		i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14		i15	i16	i17	i18	i19		i20
1	2	2	2	2	4	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	11	43
2	1	1	1	4	1	4	4	16	4	4	3	2	1	2	4	22	2	1	2	2	2	9	47
3	1	1	1	1	2	1	1	8	1	1	1	1	2	2	1	10	1	2	1	2	1	7	25
4	1	3	2	1	2	3	2	14	3	2	4	5	2	3	2	25	2	3	3	3	3	14	53
5	3	4	4	3	4	4	4	26	5	4	4	3	4	5	3	32	4	2	3	4	2	15	73
6	3	2	2	2	3	2	2	16	3	2	2	2	3	3	2	19	3	2	4	4	1	14	49
7	4	3	3	4	4	3	4	25	2	3	3	3	3	2	3	22	4	4	2	2	4	16	63
8	2	4	4	4	4	4	4	26	4	3	4	4	2	3	4	28	4	4	3	3	3	17	71
9	3	3	2	4	3	3	3	21	2	2	2	3	1	3	3	19	3	3	3	3	3	15	55
10	4	3	3	1	3	2	4	20	1	1	3	3	3	3	4	3	21	3	3	3	4	15	56
11	3	2	2	3	2	1	3	16	1	1	3	4	3	3	3	20	4	2	3	2	4	15	51
12	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	3	3	3	4	28	4	3	3	4	3	17	66
13	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	2	2	2	1	1	16	3	3	3	3	2	14	48
14	3	3	3	3	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	13	61
15	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	10	40
16	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	10	40
17	2	2	2	1	3	2	2	14	2	3	3	3	2	2	1	18	3	1	2	2	3	11	43
18	3	3	2	3	4	3	3	21	4	4	5	4	5	5	5	37	5	5	4	5	5	24	82
19	2	2	2	2	2	1	2	13	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	52
20	1	2	2	1	2	2	4	14	2	2	2	2	2	4	1	16	1	1	1	4	3	10	40
21	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	2	2	11	41
22	4	4	4	4	5	3	4	28	4	4	4	3	3	3	4	28	4	4	4	4	4	20	76
23	2	4	3	3	4	3	3	22	4	2	3	3	4	4	3	28	3	3	2	2	1	11	61
24	3	3	4	3	4	3	3	23	3	4	3	4	4	4	3	29	3	3	2	3	4	15	67
25	4	3	3	3	4	4	4	25	3	3	4	2	4	5	3	29	5	4	2	2	1	14	68
26	2	2	2	2	2	1	2	13	2	2	3	2	1	2	3	18	2	2	1	2	2	9	40
27	1	2	2	1	2	3	2	13	3	3	2	2	1	2	1	17	3	1	3	2	1	10	40
28	4	1	1	2	2	2	1	13	2	2	2	2	1	2	1	14	2	2	2	2	2	10	37
29	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	4	5	4	5	5	37	4	4	4	4	4	20	85
30	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	3	4	3	3	4	28	4	4	4	4	4	20	73
31	3	3	3	4	3	4	3	23	4	4	3	3	4	4	4	30	3	3	4	4	4	18	71
32	3	1	1	2	3	2	2	14	3	2	3	3	2	3	2	21	2	3	3	2	3	13	48
33	3	2	1	2	2	2	3	15	2	2	3	2	2	2	3	20	3	2	2	3	2	12	47
34	3	3	3	3	3	2	3	20	4	2	2	2	3	3	2	20	2	3	3	3	3	14	54
35	3	2	2	3	3	2	2	17	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	15	55
36	2	2	3	2	3	2	2	16	2	2	2	3	3	2	2	18	2	2	1	1	2	8	42
37	2	3	3	2	3	3	2	18	3	2	2	2	2	3	2	18	2	2	2	2	2	10	46
38	3	3	2	2	2	2	2	16	3	3	3	2	3	2	3	22	3	3	2	3	3	14	52
39	1	1	1	1	1	1	1	7	1	5	5	1	1	5	5	25	5	1	1	1	5	13	45
40	1	1	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	1	1	2	12	1	1	1	2	1	6	27
41	1	1	1	1	2	1	1	8	2	1	2	1	1	1	2	11	1	1	1	2	2	7	26
42	1	1	1	2	3	1	1	10	2	2	2	3	2	1	1	15	2	3	2	2	2	11	36
43	3	3	3	2	2	1	2	16	3	3	3	2	1	3	3	21	2	2	3	3	2	12	49
44	3	2	2	2	3	2	2	16	3	3	2	2	2	1	4	21	4	2	2	3	2	13	50
45	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	2	2	13	58
46	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	4	3	3	3	3	16	31
47	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	2	11	4	4	4	4	4	20	38
48	4	3	4	3	4	5	4	27	3	3	4	2	2	2	4	23	3	4	3	5	4	19	69
49	4	4	4	2	4	3	5	26	2	4	5	2	4	5	4	28	4	2	4	5	3	18	72
50	3	2	2	3	2	2	2	16	2	1	2	3	2	2	3	18	3	3	2	3	3	14	48
51	3	3	4	4	4	3	4	25	4	3	4	2	3	4	4	27	4	3	3	3	3	16	68
52	2	3	3	4	3	3	4	22	3	3	3	3	3	4	3	25	3	4	4	4	4	19	66
53	3	3	3	3	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	5	28	3	3	3	3	3	15	67

VARIABLE 2. LA ATENCIÓN DEL USUARIO																								
P	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD						DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD					DIMENSIÓN 3: EMPATÍA												
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17			i18	i19	i20		
1	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	2	2	2	2	20	43	
2	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	4	1	8	1	4	1	1	1	1	1	1	12	27	
3	1	2	2	3	3	3	14	3	2	2	2	1	10	1	2	2	1	2	2	1	2	1	14	38
4	2	2	3	1	2	2	12	3	3	2	1	2	11	2	3	3	2	2	3	2	2	1	20	43
5	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23	49
6	2	2	3	2	4	2	15	3	4	3	2	2	14	2	3	3	3	2	2	2	3	2	22	51
7	2	2	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18	5	2	5	4	3	4	4	5	4	36	73
8	3	3	3	2	2	2	15	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	2	2	3	3	25	57
9	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	55
10	2	2	3	4	2	3	16	2	3	3	3	3	14	2	2	2	3	3	3	3	2	2	22	52
11	3	2	3	2	2	2	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	2	2	1	2	1	19	47
12	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23	54
13	1	2	3	1	1	1	9	3	3	1	1	3	11	2	3	2	2	2	3	2	3	2	21	41
14	4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	4	3	17	3	2	3	3	2	3	3	3	4	26	63
15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	40
16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	40
17	2	1	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	13	2	3	2	2	2	1	1	2	1	16	42
18	2	2	3	3	3	4	17	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41	80
19	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	2	3	2	2	2	22	51
20	3	1	1	1	4	5	15	4	2	2	2	4	14	2	1	4	2	1	4	2	2	4	22	51
21	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20	43
22	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	76
23	1	1	3	1	1	1	8	2	1	3	3	3	12	2	2	2	3	2	2	2	1	1	17	37
24	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	59
25	2	3	3	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	5	4	4	5	36	74
26	1	1	2	2	2	1	9	2	2	2	2	3	11	2	4	3	3	2	3	3	1	1	22	42
27	2	1	3	2	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	2	2	1	2	2	19	45
28	1	2	1	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	14	33
29	3	3	4	3	4	3	20	3	4	5	5	4	21	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41	82
30	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	3	3	4	3	31	73
31	1	1	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23	46
32	1	1	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	2	3	3	3	3	27	54
33	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	2	3	3	4	2	27	54
34	2	2	3	3	2	3	15	3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25	56
35	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	49
36	1	1	2	1	2	3	10	2	2	1	2	2	9	4	4	4	3	2	3	3	2	2	27	46
37	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	2	1	2	2	1	18	41
38	3	3	4	2	2	2	16	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	62
39	1	1	1	5	1	1	10	1	1	1	1	2	6	5	5	5	1	1	1	1	1	1	21	37
40	1	1	2	2	1	1	8	2	3	1	2	1	9	2	2	2	1	1	2	1	1	1	13	30
41	1	1	2	2	1	1	8	2	3	1	2	1	9	2	2	2	1	1	2	1	1	1	13	30
42	1	1	2	2	1	1	8	2	3	1	2	1	9	2	2	2	1	1	2	1	1	2	14	31
43	2	2	3	3	2	3	15	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21	48
44	2	1	2	3	1	1	10	3	4	4	2	3	16	2	3	5	3	2	3	2	3	3	26	52
45	4	3	3	3	3	3	19	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	57
46	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	20
47	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	20
48	4	4	4	3	4	3	22	2	3	3	4	4	16	4	4	3	2	3	3	4	5	4	32	70
49	4	3	4	4	3	2	20	3	4	5	4	4	20	4	4	4	5	4	5	4	4	5	39	79
50	2	3	3	2	2	3	15	2	2	3	3	3	13	2	4	3	2	1	2	2	2	2	20	48
51	4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32	73
52	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	73
53	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	64

Anexo 12.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN EMITIDA POR LA ENTIDAD DONDE SE
REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN.**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



San Juan Bautista, 26 de Mayo del 2021

CARTA N° 006-2021-MDSJB-GAT

SEÑORA:
PRADO HUARI, Samuel
PRESENTE.-

**Asunto : Uso de nombre de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista y
Acceso a la información con fines académicos**

.....

Me es grato dirigirme a usted, para indicarle que en virtud a la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública excepto la información expresamente clasificada como secreto, por lo que la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, brindará las facilidades aplicando lo establecido en la Ley N° 27806.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



.....
CPC. William Wilder Pizarro Arones
GERENTE

C.c.
Archivo.

Anexo 13.

PANTALLAZO DEL SOFTWARE DE TURNITIN 18-7-2021

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis title and author information with several segments highlighted in pink. The right sidebar displays a similarity report with a total score of 16% and a list of seven sources.

Document Content:

- ESCUELA DE POSGRADO
- PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
- Simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en pobladores de San Juan Bautista, 2021
- TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
- AUTOR: Prado Huari, Samuel (ORCID 0000-0001-6765-4832)

Similarity Report:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	etheses.whiterose.ac.uk Fuente de Internet	1 %
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
6	vlex.com.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Page Information: Página: 1 de 37, Número de palabras: 9134, Versión solo texto del informe, Alta resolución, Activado. Date: 18/07/2021, 20:59.

Anexo 14.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Samuel Prado Huari, alumno de la escuela de posgrado en gestión pública de la Universidad César Vallejo de Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulado “la simplificación administrativa y la atención del usuario en la gestión municipal de San Juan Bautista” son:

1. De mi autoría.
2. La presente tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Ayacucho, de de 2021.

PRADO HUARI, Samuel

.....

Apellidos y nombres

DNI. 28308064

Anexo 15.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, **Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro**, docente de la escuela de posgrado en gestión pública de la Universidad César Vallejo de Lima Norte, revisor del trabajo de la tesis titulado “la simplificación administrativa y la atención del usuario en la gestión municipal de San Juan Bautista” del estudiante **Samuel Prado Huari**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio.

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

Ayacucho, de de 2021.

.....

Firma

Apellidos y nombres del docente

.....

DNI.