



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y la satisfacción de la ciudadanía, en  
una comisaría en Tacna, 2021**

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

**AUTORA:**

Chang Lucero, Maylin (ORCID: 0000-0002-7745-4233)

**ASESOR:**

Dr. Prado López, Hugo Ricardo (ORCID: 0000-0003-4010-3517)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis familiares y amigos que me apoyaron con sus palabras y comprensión a seguir con mis metas. A Dios que me llena espiritualmente para sentirme fortalecido y poder continuar con mi sueño.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mis padres por la comprensión y el apoyo que me brindan día a día, apoyándome en el logro de mis metas y a mi asesor por la colaboración a través de cada sesión, brindándome las bases necesarias para la culminación satisfactoria de mi tesis.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. MÉTODO .....	23
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	23
<b>3.2 Variables, operacionalización</b> .....	24
<b>3.3 Población</b> .....	26
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	26
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	27
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	27
IV. RESULTADOS.....	28
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	39
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
VIII. REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	48

## Índice de tablas

Tabla.....	1:	29
Tabla.....	2:	29
Tabla.....	3:	30
Tabla.....	4:	30
Tabla.....	5:	31
Tabla.....	6:	32
Tabla.....	7:	33
Tabla.....	8:	34

## Índice de gráficos

Gráficos.....	1:	34
Gráficos .....	2:	35
Gráficos .....	3:	36
Gráficos .....	4:	37
Gráficos .....	5:	38

## RESUMEN

La demora en las gestiones administrativas y la cantidad de requisitos innecesarios pedidos por la administración hacen denotar una alta deficiencia de los servidores públicos, lo cual causa una gran molestia en los administrados, sean estas personas naturales o jurídicas, puesto que les causa una gran pérdida de tiempo y demora en sus petitorios, en los diferentes entes en el Perú existen tramites demasiados burocráticos , es preciso indicar que los trabajadores que emiten copias certificadas y denuncia por perdidas en las comisarías de la provincia de Tacna no son ajenos a dichos tramites, causando con ello un perjuicio a los ciudadanos de a pie.

**Palabras clave:** Simplificación, Administración, Satisfacción, Administrados, Burocracia.

## **ABSTRACT**

The delay in administrative procedures and the number of unnecessary requirements requested by the administration denote a high deficiency of public servants, which causes great annoyance to those administered, be they natural or legal persons, since it causes them a great loss. time and delay in their requests, in the different entities in Peru there are too many bureaucratic procedures, it is necessary to indicate that the workers who issue certified copies and report losses in the police stations of the province of Tacna are not unrelated to these procedures, causing with this a damage to ordinary citizens.

Keywords: Simplification, Administration, Satisfaction, Managed, Bureaucracy.



## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Los procedimientos administrativos en el contexto mundial que gestiona las entidades públicas que realizan labores de seguridad ciudadana suelen percibirse por parte del usuario de forma lenta, tediosa y burocrática, convirtiéndose este hecho en un escenario difícil para el administrador, jugando un papel muy importante la SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA al considerarse como una ayuda en el acto administrativo que favorece al administrado; La demora durante los procedimientos administrativos y la cantidad de requisitos solicitados generan un grado alto de insatisfacción por parte del usuario, que inicia un acto administrativo como persona natural o como persona jurídica, sintiendo descontento en la documentación, sobre costos, pérdida de tiempo y un obstáculo en la apertura de una actividad pública. (Díaz, 2017). El Banco Interamericano de Desarrollo, viene impulsando el desarrollo de investigaciones sobre el mejoramiento de servicios públicos brindados a los ciudadanos, generando una nueva forma de medir la calidad y la satisfacción, tanto de la gestión del servicio como la experiencia al recibirla. El Banco Interamericano de Desarrollo ha logrado la implementación de un plan piloto que viene analizando la información de seis países que integran América (Centro y Sur) con la finalidad de que se siga mejorando la calidad de los servicios, así como que puedan ser medibles (Pareja, Fernández, Blanco, Theobald, & Martínez, 2016). Que nos quiere decir ello, que se va a medir la satisfacción del usuario con relación al servicio brindado por una entidad pública, siendo esta una preocupación de los organismos internacionales.

En el mismo contexto se ha encontrado que el Perú demanda de las entidades estatales una actuación más rápida y útil, orientadas al ofrecimiento de trámites y servicios eficaces acordes a lo solicitado por la colectividad (Muñoz, 2016), dotando al acto administrativo la máxima dinámica posible, evitando un accionar procesal que dificulte el desenvolvimiento del acto o que sea, mero formalismo, sirviendo a la seguridad del interés general, los derechos e intereses de los usuarios (Congreso de la República, 2001).

En ese parámetro se delimita la presente investigación entre los funcionarios públicos que realizan labores de **COPIAS CERTIFICADAS Y DENUNCIA POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS** en las comisarías de la Provincia de Tacna, que son los que de forma diaria brindan atención al usuario que inicia un acto administrativo en una comisaría.

Así mismo se estableció en la presente investigación que el problema general es ¿Cuál es la relación que existe entre la simplificación administrativa y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021? Y como problemas específicos, los cuales nacen a partir de la conceptualización de la variable simplificación administrativa, siendo los siguientes ¿Qué relación existe entre los procedimientos administrativos y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021?, ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021?, ¿Qué relación existe entre las tecnologías de comunicación y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021?

En la hipótesis general se estableció si La simplificación administrativa se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021 y como hipótesis nula si La simplificación administrativa no se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021.

Como hipótesis específicas las siguientes, Los procedimientos administrativos se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021, La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021, Las tecnologías de comunicación se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021.

Se estableció como objetivo general, Determinar la relación entre simplificación administrativa y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021 y como objetivos específicos, Analizar la relación entre las tecnologías de comunicación y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021, Precisar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021, Identificar la relación entre los procedimientos administrativos y satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021.

La justificación de la presente investigación es conveniente ya que se busca la relación existente entre la Simplificación administrativa y la credibilidad de la ciudadanía, ya que ello servirá para agilizar todos aquellos trámites administrativos realizados por los ciudadanos de a pie; cuya trascendencia social abarcará todas las entidades del estado generando de manera tal una modernización en la gestión pública, donde se busca la satisfacción de la ciudadanía mediante el trabajo de las autoridades o servidores públicos, el alcance de la presente investigación será a nivel nacional e internacional, ya que aquellos ciudadanos que deseen realizar algún trámite ante alguna entidad del estado, lo podrá realizar mediante un aplicativo móvil o cualquier otro aparato tecnológico, ya que como podemos observar en otras entidades como la Reniec o Sunarp, se viene utilizando el principio de simplicidad administrativa, aminorando de esta manera los procedimientos burocráticos de antaño, debido a la pandemia entro a denotar las falencias existentes dentro de los organismos del estado peruano y con ello denoto el descontento de la población para con el trabajo de los asalariados estatales, es preciso mencionar que las entidades policiales no se quedaron al margen y han comenzado a utilizar, todas las herramientas tecnológicas existentes para poder agilizar los trámites administrativos pedidos ante mesa de partes física de las comisarias, tales como el pedido de copias certificadas de denuncia, teniendo como guía la ley de modernización existente en nuestra legislación, el presente fenómeno encontrando ayuda a agilizar y dinamizar el trabajo de los efectivos policiales para con los ciudadanos, creando de manera tal una relación no tan estrecha entre la población y las autoridades, la averiguación de la problemática servirá para que las futuras tesis que se desarrollen, tengan un sustento más fiable y concreto para poder desarrollar un mejor estudio tanto social y metodológico, el cual va contribuir a que cada vez se mejore como estado, mediante el trabajo eficaz y rápido de todos los trabajadores públicos, teniendo ya como meta hacer cada vez menos tedioso cualquier trámite y simplificarlo de la manera más adecuada e idónea.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **Antecedentes Internacionales**

Flores (2015) desarrolla la tesis: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinoteca (Nicaragua – Nicaragua) previa a la obtención del grado de maestría.

En la presente tesis se muestra que es de indagación no experimental, cuenta con un boceto descriptivo, para lo cual se utilizó el instrumento denominado entrevista, dentro de este fenómeno se pudo llegar a la finalidad que el medio y la gestión administrativa de la asociación, fueron realizados de forma fragmentaria, por lo cual las funciones del medio no fueron realizadas de manera adecuada, para ello se invitó a que la alta gerencia esté continuamente informada de los movimientos para obtener una mejora en el proceso administrativo.

Esparza (2013) desarrolla la tesis: La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (España - Murcia) previa a la obtención del grado de Máster en Gobierno, Administración y Políticas Públicas.

En la presente tesis se muestra el objetivo de analizar y resolver los métodos administrativos de la dirección pública, como pueden ser las obligaciones burocráticas, y esencialmente en el parámetro de la comunidad autónoma, para que con ello se puedan simplificar todos aquellos procedimientos enmarcados por burocracias que alargan el tiempo y conllevan a vulnerar los plazos establecidos por ley.

### **Antecedentes Nacionales**

Pintado (2020) desarrolla la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura (Piura – Perú) previa a la obtención del grado de maestra en gestión pública.

En la presente tesis se muestra que es de indagación no experimental correlacional, lo cual se da deliberadamente sin necesidad de manejar variables, tiene base en la observación y descripción dentro del área donde se efectúa. Se muestra que los métodos aplicados dentro de las entidades del estado, son la problemática mediante los cuales se tramitan dentro de una orientación universal, siendo estos usualmente tardíos y pesados, lo cual se convierte en una inquietud firme para los administrados.

López (2020) desarrolla la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019 (Tarapoto – Perú) previa a la obtención del grado de maestra en gestión pública.

El estudio realizado es de esbozo no experimental – transversal gracias que las variables no pueden ser manejadas, de igual manera se muestra descriptiva correlacional; se probó la relación entre ambas variables, el fenómeno encontrado en la presente requiere cumplir y poder brindar al interesado o administrado una mejor prestación de servicios con transparencia al utilizar los caudales públicos de manera idónea.

### **Antecedentes Locales**

Bravo (2021) desarrolla la tesis: Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay - Apurímac, 2020 (Lima – Perú) previa a la obtención del grado de maestra en gestión pública.

EL diseño de esta indagación es no experimental, correlacional de corte transversal, se busca la relación que puede existir entre ambas variables, las cuales son estudiadas en su entorno, dentro del argumento se puede observar que los tramites utilizados usualmente son muy tardíos y tediosos para muchos, por lo cual se entiende que el uso de tecnologías siempre debe estar presente, es por ello que la implementación tecnológica, está cada vez más inmersa en nuestras vidas, lo cual nos facilita las tareas encomendadas en el día a día.

Lizana (2018) desarrolla la tesis: Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima –Perú 2018 (Lima – Perú) Previa a la obtención del grado de especialista en enfermería.

Esta investigación es de tipo cuantitativo utilizando el régimen descriptivo, transversal, esto se da gracias a que se narra la situación tal cual es en la realidad y como sucede en el medio, para lograr una atención de calidad es necesario poner en práctica los saberes aprendidos durante el tiempo de estudio, además de ello la gestión administrativa tiene un análisis situacional de su entorno, de manera tal que se atiende de manera idónea al paciente.

## **Teorías Relacionadas al Tema**

### **Simplificación**

Alguacil (2014) cuenta que la abreviación funcionaria es aquel ejercicio que se da con la finalidad de disminuir la cifra de acciones administrativas actuales, así como también las diligencias que agraden más y hagan más simple cada tramitación. En efecto, este procedimiento se da junto a otras operaciones que se congregan en tres clases: auto administrativo (enfocada a la disminución de la complicación de las reglas jurídicas), auto orgánico (orientado al progreso de las agrupaciones públicas) y auto procedimental (dirigida a la disminución de diligencias, así como también de la cantidad de medios administrativos).

(Muñoz, 2016). Indica por otro lado que, el auto administrativo es un conglomerado de convicciones y actos dirigidos a derrumbar muros o costos superfluos para la sociedad, debido a que acarrear a 14 ejercicios impropios de la administración pública, resguarda cualquier situación relacionada al avance de actuaciones administrativas y productos suministrados directamente por instituciones públicas, la política nacional de resolución debe dirigir las actuaciones de las instituciones públicas al desenredo de procesos y asistencias administrativas provechosas y pertinentes a los pobladores, este apoyo creará un sistema fiscalizador y piloto de asistencia moderna apuntalado en la sencillez, la eficacia, el progreso continuo, el estudio de costo-beneficio y la contribución ciudadana; asimismo, la táctica

y línea de trabajo corresponderán a examinar y valorar perennemente las actuaciones para avalar el desarrollo institucional exacto para lograr los objetivos.

Generalitat (2013), definió la resolución administrativa como todas las operaciones dirigidas a disminuir o apartar las etapas de documentación, exigencias o gestiones de administrativas, con el único fin de mejorar y potenciar el rendimiento de las ofertas suministradas. En lo concerniente a Principios de la resolución administrativa, el Congreso del Perú (2005), establece algunos principios:

- a) La conjetura de hecho, que rige la dependencia entre el burócrata, el empleado y el administrado, es vivir en la consideración de que los seres humanos informan el hecho, presunción declarada reconoce la prueba en contrario.
- b) La exclusión de las necesidades y exactitudes de la regulación, mientras que la tasa económica que asigna a la población supera el beneficio que esta le proporciona.
- c) La densidad de las tácticas de selección a través de una clara diferencia entre las etapas de control y los rangos de ejecución.
- d) La intervención de los ciudadanos en la verificación de la oferta mediante la gestión pública.

Subsistiendo con el desarrollo de resolución administrativa, la Presidencia de Consejo de Ministros (2011) ha distinguido las siguientes finalidades que serán de metodología de resolución administrativa:

- (i) Prescribir a las instituciones públicas en la expulsión y resolución del modo administrativo desde una visión completa que tenga en consideración el estudio de procesos, rutas legales, costos, infraestructura y equipamiento, entre otros.
- (ii) Formar métodos de actuación y resolución estandarizados para el 15 canje de iniciativas y mejoras de actuaciones para procedimientos administrativos equivalentes en otras entidades.

- (iii) Ayuda a mejorar los costos del procedimiento administrativo en proceso para la ganancia de los administrados.
- (iv) Apoya a implantar una misión pública con una orientación de procesos que ayuden a que la gestión sea eficaz, cruzando las murallas entre las distintas unidades funcionales para alcanzar los objetivos de la organización.
- (v) Brindar de manera eficaz y con eficiencia las actuaciones administrativas de las instituciones públicas, como mecanismo esencial de la correspondencia Estado / sociedad.
- (vi) Iniciar con la unión del servicio público respecto a la deliberación sobre el valor estatal, como alegato de la existencia de procedimientos administrativos.
- (vii) Apertura la asistencia de la población como beneficiarios de los bienes estatales o como cómplices legítimos en la creación, realización e inspección de políticas públicas en el cuadro del principio de corresponsabilidad social.
- (viii) Abordar al personal para que participe de las creaciones estatales determinadas a la gestión de procesos o al apoyo de servicios en contacto directo con el administrado.

Retortillo (2018) Según el autor, simplificar es, en esencia, hacer una tarea más fácil y menos compleja, reduciendo una expresión a su forma más corta y mejor. Aplicar esta definición a la administración pública supone básicamente hacerla mucho menos compleja y disminuirla. Cabe señalar que el autor hace especial hincapié en el hecho de que “la simplificación administrativa viene requerida, ciertamente, para liberar al ciudadano de las pesadas ataduras que muchas veces suponen sus mantenidas y obligadas relaciones con la Administración”.

Instituto De Libertad y Democracia (2016), hace uno de los primeros esfuerzos en el Perú para sistematizar experiencias y propuestas en relación con la simplificación y la burocratización, este documento define el término burocratismo, explicándolo como el crecimiento desproporcionado dentro de la amplia variedad



de funcionarios y empleados públicos, el crecimiento dentro de la gama de empresas y entidades administrativas y el aumento dentro de las capacidades de intervención del Estado dentro de la economía y en los miembros sociales de la familia.

Para ellos, la desburocratización del Estado implica, por tanto, el desarrollo de técnicas que serían esencialmente: simplificación, descentralización y desregulación. Explican en este documento que la simplificación consiste en organizar los medios institucionales para facilitar la conexión entre las entidades públicas y los administrados, buscando aliviar las técnicas engorrosas que agobian a los ciudadanos y a las empresas, y que la simplificación sólo tiene un impacto parcial y preliminar en el proceso de desburocratización.

Por último, hay que decir que la simplificación administrativa es el mejor paso hacia la desburocratización, ya que está orientada únicamente a aliviar los factores visibles de las disfunciones burocráticas y a aligerar las elevadas cargas que imponen a los residentes y a los grupos.

Maraví (2017) en su artículo en la revista de regulación THEMIS, señala que el objetivo número uno de la simplificación administrativa es asegurarse de que las tácticas que los residentes realizan ante la administración pública tengan tarifas asequibles y no supongan barreras innecesarias; En este texto explica que la vida de las gestiones complicadas, con limitaciones y costes inútiles, no sólo afecta a la afición de cada ciudadano que se ve obligado a acudir a la administración pública, sino que también afecta a la sociedad en general, limitando las posibilidades de acceso al mercado, favoreciendo así la informalidad y poniendo trabas a las oposiciones sueltas, perjudicando a los compradores que son los que deberían pagar precios más altos en un mercado distorsionado.

Asimismo, se hace evidente que conforme más trámites, requisitos y costos existan, la capacidad del Estado para captar recursos de la inversión nacional y

extranjera se verá en problemas, lo cual tendrá como consecuencia una menor recaudación de tributos, que idealmente, es la principal fuente de ingresos del Estado; sin embargo, la autora destaca que el motivo más deseado de la simplificación administrativa es obtener que la gerencia estatal, se enfoque a la obediencia de su fin máximo, que es el quedar al favor del ciudadano, vigilando por el provecho universal.

Centro de Investigación Parlamentaria (2015) en su informe define la Simplificación Administrativa como una empuje y elección política que busca la reducción de barreras y costos que dificultan el propósito de alcanzar una mayor eficiencia social entre los ciudadanos y los agentes económicos.

Muñoz (2016) explica la simplificación administrativa como un conjunto de conceptos y movimientos cuyo mayor objetivo es eliminar los límites o tasas derivadas del deficiente funcionamiento de la gestión pública general y que generan una sobrecarga innecesaria para los ciudadanos. Consiste en todos los aspectos asociados al desarrollo de estrategias administrativas y servicios prestados exclusivamente a través de entidades públicas. Como, por ejemplo, el interés para los ciudadanos, la máquina de gestión documental y la asistencia informática para la tramitación.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2016), explica que la simplificación administrativa se refiere a la pluralidad de principios y movimientos que buscan identificar, analizar, clasificar y hacer propuestas que permitan la mejora ininterrumpida de los procesos administrativos, tanto en la reducción de cargas como dentro de la racionalización de las estrategias internas.

Tornos (2018), menciona que la idea de la simplificación administrativa suele señalar la búsqueda de una reducción de las intervenciones administrativas que gravan innecesaria o desproporcionadamente el pasatiempo de los residentes y las empresas. Sin embargo, señala que la noción de simplificación también puede

referirse a la simplificación de los artilugios reguladores o a la reducción de las organizaciones públicas, así como al desarrollo de artilugios que permitan acceder a los hechos públicos.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2010) dentro de la Política y Estrategia Nacional de Simplificación Administrativa, señala en su acervo que para reconocerla, debemos recordar que la Simplificación Administrativa se enmarca en detalle dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) y su Ley N° 27658 que tiene como objetivo potenciar la Gestión Pública, para establecer un Estado democrático, disperso y necesitado de los administrados, que se traslada a la búsqueda de un aparato de país verde para lograr un desarrollo en el servicio al ciudadano.

En la misma línea, la simplificación administrativa es uno de los elementos críticos de la modernización del Estado, por lo que en 2010 se instaló una Política Nacional de Simplificación Administrativa, que contiene los conceptos, objetivos estratégicos y técnicas que sirven de guía para la correcta gestión de las entidades públicas en la implementación de acciones a lo largo de todo el país. Que ofrecerá enfoques y servicios administrativos atesorados y oportunos a los residentes.

Esta Política Nacional presenta una definición de Simplificación Administrativa entendida como los movimientos cuyo objetivo final es la eliminación de obstáculos o tasas innecesarias para la sociedad, que se producen por el uso del funcionamiento inadecuado de la Administración Pública y establece que eso se hace en todas las entidades públicas que tramitan enfoques administrativos y/o proporcionan ofertas administrativas completamente.

En este contexto, es necesario mencionar que de acuerdo con el Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, se reconocen estilos de estrategias:

Procedimiento administrativo: concierne al conglomerado de acciones y actividades que los ciudadanos tramitan ante los entes y que terminan en la manifestación de un acto administrativo que forma efectos jurídicos individuales sobre utilidades, deberes o derechos de los mismos.

Servicios dados en privilegio: referida a los servicios que se brindan de forma exclusiva por parte de las entidades se encuentran facultadas para ello, las cuales terminan con el permiso del servicio.

Del mismo modo, el objetivo general es mejorar la finura, la eficacia y la oportunidad de las tácticas administrativas y las ofertas proporcionadas con la ayuda de los ciudadanos a la gestión pública y establece 5 pilares esenciales necesarios en la búsqueda de la simplificación administrativa:

- Metodologías e instrumentos.
- Tecnologías de la información y comunicación.
- Recursos humanos.
- Marco normativo y fiscalización.
- Liderazgo institucional.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012) en su Guía de Simplificación Administrativa afirma que tanto la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como el Plan de Simplificación Administrativa tienen el objetivo común de imponer el control mediante técnicas y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, para que adquieran enormes consecuencias dentro de la mejora de las técnicas y la oferta para los ciudadanos y los organismos.

Secretaría de Gestión Pública (2021), en su informe de política sobre Simplificación Administrativa en el Perú, explica que el objetivo primordial de la simplificación administrativa es la eliminación de barreras o costos inútiles para los ciudadanos,

en vista de que su presencia podría generar un funcionamiento insuficiente de la Administración Pública.

A su vez el presente documento nos muestra los avances en materia Legislativa con respecto a la Simplificación Administrativa en el Perú, debido a la promulgación de la Ley de Simplificación Administrativa (Ley 25035, 1989), que montó los siguientes principios generales (a) presunción de veracidad, (b) supresión de requisitos y trámites, (c) desconcentración de los procesos de decisión y (d) participación de los vecinos en la manipulación de la disponibilidad de los servicios. Hasta la promulgación de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley 27444, 2001) y es la razón en su principio de simplicidad: "Las técnicas que se enganchen a través de la autoridad ejecutiva han de ser simples, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, las necesidades que se exijan deben ser racionales y proporcionales a las funciones que se pretenden alcanzar" (1.13); evidenciando así un intento con la ayuda del Estado de mejorar lo agradable de las ofertas ofrecidas a los residentes y organizaciones con el objetivo de lograr mayor bienestar, empleo e ingresos.

El mismo expediente señala, además, que si se tiene en cuenta que en 2016 se ha impulsado un oficio de conocimiento en la Simplificación Administrativa, concibiéndolo como un pilar de la forma de mejorar la calidad normativa, combinando ambas tareas en un enfoque unitario orientado a evaluar el advenimiento y la permanencia de los procedimientos, en busca de promover un Estado verde y reflexivo, que evalúe el impacto de sus decisiones en los ciudadanos, controle su satisfactoriedad, facilite su cumplimiento y visualice las unidades de video si han sido o no adecuadas.

Finalmente se resaltan también otros logros alcanzados en materia de Simplificación durante los últimos 5 años, tales como la implementación del instrumento de Análisis de Calidad Regulatoria (ACR), que realiza la evaluación de los procedimientos administrativos para disminuir y/o eliminar los que no tienen sentido; la implementación del Sistema Único de Procedimientos (SUT), que es un

dispositivo informático que permite desarrollar y/o estandarizar el TUPA; la aprobación de más de 200 Procedimientos Administrativos Estandarizados (PAE) para las estrategias creadas por los Gobiernos Regionales y Locales que se derivan de las normas nacionales y la utilización de la Plataforma de Interoperabilidad (PIDE) que permite el acceso, de manera gratuita y completa, a las estadísticas o bases de datos controladas por las diferentes entidades públicas que lo requieran en la tramitación de sus tácticas administrativas. En la actualidad, se puede acceder de forma gratuita a los siguientes datos: identidad y reputación civil, información penal, judicial y policial, grados y títulos, validez de poderes y designación de representantes de delitos y titularidad de bienes registrados.

El mismo expediente señala, además, que si se tiene en cuenta que en 2016 se ha impulsado un oficio de conocimiento en Simplificación Administrativa, concibiéndolo como un pilar de forma de mejorar con calidad normativa, combinando ambas tareas en un enfoque unitario orientado a evaluar el advenimiento y permanencia de los procedimientos, en busca de promover un Estado verde y reflexivo, que evalúe el impacto de sus decisiones en los ciudadanos, controle su satisfacción, facilite su cumplimiento y visualice las unidades de video si han sido o no adecuadas.

### **Satisfacción ciudadana**

Kotler y Armstrong (2017), concibe el deleite del cliente como el grado en que el rendimiento general percibido de un producto o servicio satisface las expectativas del cliente al respecto y explicarlo como una sensación de placer o decepción adquirida mediante la comparación de la experiencia de los productos o servicios con las expectativas previas de bendición. Señalando lo siguiente:

- Si los resultados están por debajo de las expectativas, el cliente está desilusionado.
- Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente está contento.

- Si los resultados superan las expectativas, el cliente está muy contento o quizá encantado.

Zeithaml y Bitner (2019), nos ofrece una idea de satisfacción directamente relacionada con la percepción subjetiva calificada con la ayuda del usuario y la evaluación resultante que hace del transportista que recibe, tanto en términos de si el servicio cumplió con sus deseos o si el transporte del servicio cumple y supera sus expectativas personales.

Oliver (2018) explica la satisfacción como un resumen del reino psicológico del cliente cuando sus expectativas no satisfechas se relacionan con un sentimiento que precede al deleite de la ingesta; al final, el escritor asume que el orgullo es a la larga una actitud. Como resultado de esta técnica, se propone que la satisfacción puede decidirse a través de elementos: una reacción emocional afectiva, efectiva o pobre y una aprobación o rechazo cognitivo.

La satisfacción se describe como la valoración de aquellas capacidades que caracterizan a un servicio o producto, que son determinadas por el comprador y se logran a través de un diploma positivo de saciedad, que se resume en adquirir un buen grado o nivel de elogio auto percibido por la persona.

La Dirección General de la Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid (1999) nos brinda una definición más cercana de la Satisfacción Ciudadana explicándola como la coincidencia entre la valoración que un usuario de un servicio público le concede y su opinión de lo que este servicio debería ser; en consecuencia, señala que la satisfacción deriva del resultado de la percepción del servicio versus la expectativa que se tiene de este.

Zeithalm y Bitner (2011), dado que el placer se mide a través del éxito de las expectativas, éstas deben describirse en términos del proveedor que espera el consumidor. En esta experiencia, señalan que las expectativas tienen dos

componentes fundamentales: El primero se denomina "Servicio deseado", que describen como el alcance del servicio que la persona espera recibir, mientras que el segundo se conoce como "Servicio adecuado", que se entiende como el servicio mínimo tolerable que la persona está dispuesta a aceptar.

### **Concepto de Calidad del Servicio**

Aguayo (2017) relaciona los conceptos de satisfacción y calidad al definir este último como el conjunto de funciones y características de un servicio o producto, que pueden basarse en su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor y cumplir con las especificaciones para las que fue diseñado; el escritor señala que lo satisfactorio debe considerarse siempre desde el ángulo del cliente, explicando lo agradable como todo aquello que busca mejorar la tarifa de un servicio o producto, de camino, dentro de la opinión de un determinado consumidor.

Losada et al. (2017), señala que los primeros esfuerzos para conceptualizar la excelencia del transportista habían estado ligados al cumplimiento de las especificaciones definidas con la ayuda del fabricante o proveedor del proveedor, este método se denomina meta de primera calidad y surge del software de las grandes técnicas de control llevadas a cabo a la producción.

Los autores explican que años más tarde se busca un enfoque diferente en el que se vincule la perspectiva del consumidor, en consecuencia, señalan que Zeitham y Bitner ya en 1988 explican la calidad del servicio se trata de una evaluación subjetiva internacional, muy parecida a la mentalidad, que se asocia con el placer, pero que no es igual, ya que implica un procedimiento de evaluación continua a lo largo del tiempo y define la percepción de lo agradable como el juicio del cliente sobre la excelencia general o la superioridad de un producto o servicio.

Gronroos (2015) además, realiza un intercambio dentro de la visión meta del servicio excelente, declarando que, dada su inmaterialidad, las ofertas requieren una



interacción enérgica entre el consumidor y el distribuidor; este cortejo ofrece el concepto de servicio excelente percibido, que sugiere el juicio subjetivo del cliente sobre el portador adquirido. Así, mediante la introducción de la percepción, el autor nos lleva a formular la idea de mejor proveedor desde el punto de vista del cliente.

La Dirección General de la Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid (2015) define la calidad del servicio como aquellas cualidades, circunstancias y condiciones que deberá reunir este, para satisfacer a sus clientes, las cuales serán determinadas por cada sociedad, en un momento de tiempo específico, en función de sus necesidades, de la percepción que tenga del propio servicio y de los valores dominantes. Considera en consecuencia, que el conocimiento de la calidad de un servicio podrá ser determinado a través de medición de la satisfacción de sus clientes.

### **Relación entre la calidad del Servicio y Satisfacción del cliente**

Cronin & Taylor, (2012), señala que el factor que mucha de la literatura afirma que la primera clase del proveedor y el placer del cliente son estándares interdependientes, ya que ambos constructos tienen un estrecho cortejo conceptual y empírico.

En la evaluación de lo que se define en el párrafo anterior, postulan la multa del proveedor como una evaluación ordinaria relacionada con la superioridad de un proveedor en general, incluso como el orgullo, alternativamente, se refiere sólo a un estado de cosas auto-percibido seleccionado.

Taylor (2015) en este mismo sentido aporta elementos claves para distinguir los conceptos de calidad de servicio y satisfacción del cliente, señalando las siguientes:

- Las dimensiones bajo los criterios de satisfacción son continuamente precisas, incluso cuando el placer puede ser el resultado de una gama infinita de dimensiones, estén o no relacionadas con la excelencia.

- Las expectativas de calidad se basan totalmente en los ideales de excelencia del servicio, aunque muchos elementos que no son de alta calidad pueden formar parte de los criterios de satisfacción junto con los deseos, la equidad y las percepciones, entre otros.
- Las percepciones de calidad no requieren ahora un disfrute previo con el emisor del servicio, mientras que los estándares de satisfacción sí.
- La calidad tiene mayores antecedentes conceptuales que el conjunto de satisfacción.

### **Medición de la satisfacción**

Torres (2020) en su artículo para Iveconsultores, manifiesta que existen siete herramientas de uso común para medir de forma relativamente fidedigna la satisfacción del cliente. Veamos cuales son:

- Encuestas de satisfacción, considerada como el método más clásico y utilizado para conocer que piensan nuestros clientes, puesto que es una herramienta que permite preguntarle al consumidor, de forma directa, por su experiencia de compra.
- Fidelización de clientes: el autor define un cliente fiel como aquel que ha adquirido tu solución durante dos años o más y lo resalta como un factor clave para construir un negocio a largo plazo puesto que es hasta 5 veces más económico conservar un cliente que buscar uno nuevo.
- Quejas y reclamaciones, es un indicador muy útil puesto que permite conocer los errores cometidos por la organización, lo cual ayudará a llevar una mejora continua, buscando analizar la causa de estos, para plantear acciones correctivas para que no vuelvan a ocurrir.
- Entrevista de salida, consiste básicamente en realizar entrevistas a los clientes que han decidido dejar la relación comercial con nuestra organización, para poder conocer los motivos de su decisión.

- Felicitaciones del cliente, es una herramienta que ayuda a la organización, a conocer la satisfacción del cliente y que para poder medirla el autor señala que se deben simplemente contabilizar las felicitaciones recibidas en un año y relativizarla con respecto al resto de clientes.
- Vinculación, consiste en medir relación que existe entre proveedor-cliente, para lo cual el autor plantea contar el número de servicios o productos que adquiere con nuestra organización, la repetición de la misma y la cantidad de solicitudes de nuevos servicios que ha realizado el cliente.
- Nuevos clientes por recomendación, considerada como una de las variables más significativos para medir el contentamiento de los consumidores y consiste en medir la cantidad de clientes que consigues gracias a las recomendaciones o referencias de otros clientes.

Como ha quedado claro en los párrafos precedentes, una de las formas de conocer la calidad de un servicio es a través de la medición de la satisfacción de sus clientes y a pesar de que existen muchas posturas, no hay un consenso entre los autores acerca de la mejor forma de medición, por lo cual existen muchos modelos sugeridos por los investigadores y todos ellos cuentan con sus propias ventajas y desventajas. Algunos de estos modelos se mencionan a continuación:

**ACSI:**

Evans (2017), explica el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) como una versión econométrica que relaciona el orgullo del cliente con sus determinantes: las expectativas del cliente, la primera calidad percibida y el valor percibido. El autor señala que se trata de la primera evaluación agresiva interindustrial conocida en Estados Unidos para calificar el placer de los clientes, siendo uno de sus objetivos esenciales el auge de la percepción y la experiencia de la excelencia por parte del público.

Este modelo se basa principalmente en las opiniones de los clientes sobre la calidad de los bienes y servicios adquiridos y permite archivar las etapas de satisfacción a lo largo de los años. Este índice cuantifica el coste que los clientes otorgan a los productos u ofertas recibidos y, en consecuencia, fomenta la mejora del agrado.

### **ECSI**

Mejías & Manrique (2016) señala que el modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI) se basa en el modelo ACSI definido anteriormente, sin embargo, difieren en puntos esenciales: el primero es que el modelo europeo no tiene en cuenta que el orgullo influye en las demandas e incluye una variable más dentro de la versión, la imagen del emblema y su datación con las expectativas del cliente, el placer y la lealtad.

### **SERVQUAL**

Lovelock (2019), describe esta versión como una herramienta familiar que puede ser implementada en una amplia gama de industrias de proveedores, el escritor señala que Parasuraman, Zeithaml y sus colaboradores desarrollaron este dispositivo de estudios de encuesta referido como SERVQUAL para que uno pueda medir el placer del consumidor con diversos factores de la satisfacción del proveedor y basado en la idea de que el consumidor podría ser capaz de comparar la satisfacción de un portador por medio de la evaluación de sus percepciones de él junto con sus propias expectativas.

Chen, Spohrer, & Lelescu (2018) en la misma línea que en los párrafos anteriores, señalar que este modelo es una técnica de evaluación realizada a través del software del método de la encuesta y sobre la idea de un cuestionario cuyo motivo es graduar una máquina de dimensiones y objetos que representan los aditivos del bien del servicio.

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b> <i>Expectativas vs. percepción</i>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplen lo prometido</li> <li>- Sincero interés por resolver problemas</li> <li>- Realizan bien el servicio la primera vez</li> <li>- Concluyen el servicio en el tiempo prometido</li> <li>- No cometen errores</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable de los Empleados</li> <li>- Clientes se sienten seguros</li> <li>- Los empleados son amables</li> <li>- Los empleados tienen conocimientos suficientes</li> </ul>
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de apariencia moderna</li> <li>- Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>- Empleados con apariencia pulcra</li> <li>- Elementos materiales atractivos</li> </ul>
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunican cuando concluirán el servicio</li> <li>- Los empleados ofrecen un servicio rápido</li> <li>- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</li> <li>- Los empleados nunca están demasiado ocupados</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecen atención individualizada</li> <li>- Horarios de trabajo convenientes para los clientes</li> <li>- Tienen empleados que ofrecen atención personalizada</li> <li>- Se preocupan por los clientes</li> <li>- Comprenden las necesidades de los clientes</li> </ul>

Modelo Servqual (Parasuraman, Zeithaml Y Berry) (1985-1988)

Fortuny (2018), nos describe las cinco dimensiones mencionadas en el cuadro anterior:

- Fiabilidad, entendida como la capacidad de realizar el proveedor prometido de forma fiable. Esta dimensión incluye elementos de coherencia y consistencia en el grado en que las acciones posteriores responden a las expectativas creadas; puntualidad en el tiempo de entrega del proveedor.
- La seguridad, que se refiere a la comprensión y el interés mostrados por todos los especialistas que presentan el servicio y su capacidad para fomentar la credibilidad y la creencia. También se denomina profesionalidad.

- Factores tangibles, aspectos que engloban la llegada de las instalaciones corporales, el aparato, los empleados y las sustancias de comunicación.
- La capacidad de respuesta, definida como la voluntad y la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio de atención al cliente.
- La empatía, que se refiere a la atención individualizada que prestan los grupos a sus clientes. La empatía es mayor si se utiliza una conversación verdadera, pensando en el punto de vista del cliente y manteniéndolo bien informado.

### **III. MÉTODO**

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

##### **Tipo de investigación**

La indagación perteneció a un ejemplo Básico. En relación Palella y Martins (2012), mostraron que este prototipo de investigación, busca instrucciones básicas o cognición fuera del entorno y conocimientos de carácter esencial, para ayudar a la humanidad cada vez más descubierta y que logre manifestar mejores retos de las personas. Este ejemplo de investigación no rastrea la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino, la promover la sapiencia para confesar interrogaciones o para que esta misma pueda ser comprendido en futuras averiguaciones.

##### **Diseño de investigación**

En destino de las variables y el alcance de semejante diseño de averiguación correspondió al no experimental, correlacional causal de cortadura transversal. Como Corbetta (2017), al contrario de lo que sucede con la investigación experimental, las variables aprendidas en los diseños No Experimentales no son manejadas intencionalmente. La representación de proceder es investigar los sucesos demostrados en su momento natural. De esta forma, no tengan incitaciones ni situaciones para las personas en aprendizaje. Estos hallan en su ambiente natural, sin ser introducidos a ningún laboratorio o ambiente inspeccionado. Las variables efectivas son de dos tipologías desiguales, las iniciales son llamadas independientes, mientras que las llamadas dependientes son el resultado inmediato de las que anteceden. En este ejemplo de exploración se busca la analogía entre causas y efectos para poder poner autoridad y obtener soluciones permitidas.

### 3.2 Variables, operacionalización.

Se comienza por operacionalizar la matriz de consistencia la cual va conforme a la indagación del fenómeno investigado.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION
<b>Simplificación administrativa</b>	Alguacil (2014) cuenta que la abreviación funcionaria es aquel ejercicio que se da con la finalidad de disminuir la cifra de acciones administrativas actuales, así como también las diligencias que agraden más y hagan más simple cada tramitación.	Procedimientos administrativos	Requisitos excesivos	<b>CUESTIONARIO</b>
			Procedimientos innecesarios	
		Calidad del servicio	Presupuesto	
			Delimitación de funciones	
		Tecnologías de comunicación	Innovación tecnológica	
			Capacitación	



VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION
<b>Satisfacción ciudadana</b>	Oliver (2018) explica la satisfacción como un resumen del reino psicológico del cliente cuando sus expectativas no satisfechas se relacionan con un sentimiento que precede al deleite de la ingesta; al final, el escritor asume que el orgullo es a la larga una actitud como resultado de esta técnica.	Acceso a la información	Transparencia	<b>C U E S T I O N A R I O</b>
			Democracia	
		Optimización de resultados	Plan de acción	
			Eficacia administrativa	
		Implementación de recursos	Gestión institucional	
			Programas de participación	

### **3.3 Población**

Se puede entender por población que es un acumulado definido o Imperecedero de acumulables características frecuentes para los que serán prolongables las conclusiones de la indagación. Se especifica por los objetivos y problemas del estudio.

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

#### **Técnica**

La habilidad para obtener los datos concurrió en la encuesta de cada una de las variables. Como Muñoz (2016), en los estudios de investigación, el uso de encuesta de selección de datos primeros se utilizó para ensayar concepciones, mostrar la condición de las personas, efectuar una investigación de segmentación y un acumulado de otros proyectos. Esta habilidad en mayor particularidad se maneja en investigaciones de enfoque cuantitativo.

#### **Instrumento**

La herramienta utilizada fue el sondeo de cada una de las variables. Conforme a la explicación de Malhotra (2004), el sondeo está realizado por un conjunto de interrogaciones, prácticamente clausuradas y a la vez muestra una colección de opciones, el cual reconoce obtener el acuerdo de los encuestados.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación fue obtenida con el sondeo, el cual se creó de forma virtual por la realidad de emergencia sanitaria mundial por la pandemia, por lo que primordial a ello se reorganizó con el dirigente representante de una entidad del sector, para que ofrezcan las autorizaciones pertinentes para ser seguro con el proceso de encuesta. Con la legalización, se acercó con el personal elegido a través del correo electrónico, con ello alcanzar sus contestaciones a cada uno de los interrogados.

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

#### **Confiabilidad**

La seguridad del instrumento se creó con el estadístico Alfa de Cronbach, ya que las elecciones en cada uno de las herramientas son politómicas.

Conforme a la explicación de Taber (2017), el alfa de Cronbach, mide la confianza o consistencia interna; La “confiabilidad” Alfa de Cronbach es para probar si las averiguaciones de escala Likert de preguntas múltiples son confiables. Estas interrogantes cuentan con variables latentes, variables cultas o no observables, cuyo resultado obtenido nos dirá si la prueba que se ha planteado calcula con exactitud la variable de utilidad.

Las consultas logradas de los encuestados se resolvieron estadísticamente, a partir de la estadística descriptiva e inferencial. Contiene el análisis expreso y se mostrarán los resultados por elevaciones de cada una de las variables y sus dimensiones; en cambio, el análisis inferencial pertenecerá a la prueba de las hipótesis con la estadística de retroceso logística ordinal, basado en el persuasor cuadrado.

### **3.7. Aspectos éticos**

La indagación se ajustó a las necesidades de redacción de las normas Apa, tanto en la forma de citar como en las referencias de los autores utilizados, admirando así la autoría de las reseñas y concepciones adjuntas en la presente tesis. Además, las respuestas de los encuestados han sido simplemente nocionadas, sin afectar a su naturaleza ni mejorarlas.

#### IV. RESULTADOS

### *Confiabilidad del Instrumento*

VARIABLE: SIMPLICIDAD ADMINISTRATIVA

Tabla 1

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

Tabla 2

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.779	18

## **Confiabilidad del Instrumento**

**VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**

**Tabla 3**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

**Tabla 4**

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.732	18

## Prueba de hipótesis general

**Hi:** La simplificación administrativa se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021.

**Ho:** La simplificación administrativa no se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021.

**Tabla 5**

### **Correlación entre la variable simplificación administrativa y satisfacción de la ciudadanía**

**Correlaciones**

		Simplificación Administrativa	Satisfacción Ciudadana
Simplificación Administrativa	Correlación de Pearson	1	,977**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Satisfacción Ciudadana	Correlación de Pearson	,977**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Conforme el análisis estadístico determinamos que hay significativa relación entre la simplificación administrativa con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021; La correlación Pearson = 0,977" estimando una correlación positiva alta entre variables y es significativa  $p < 0,00$  ( $p < 0,05$ )

## Prueba de hipótesis específica 1

**Hi:** Los procedimientos administrativos se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021.

**Ho:** Los procedimientos administrativos no se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021

**Tabla 6**  
**Correlación entre procedimientos administrativos y la satisfacción de la ciudadanía**  
**Correlaciones**

		Procedimientos Administrativos	Satisfacción Ciudadana
Procedimientos Administrativos	Correlación de Pearson	1	,872**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Satisfacción Ciudadana	Correlación de Pearson	,872**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre Los procedimientos administrativos con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021. La correlación de Pearson = 0,872 estimó una correlación positiva alta entre variables y es significativa  $p < 0,00$  ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Hi:** La calidad de servicio se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021.

**Ho:** La calidad de servicio no se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021

**Tabla 7**

### ***Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de la ciudadanía***

		Correlaciones	
		Calidad de Servicio	Satisfacción Ciudadana
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,919**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Satisfacción Ciudadana	Correlación de Pearson	,919**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

En la Tabla, Luego del análisis estadístico se ha determinado que hay significativa relación entre La calidad de servicio con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021. La correlación de Pearson = 0,919 estimó una correlación positiva alta entre variables y es significativa  $p < 0,00$  ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.



### Prueba de hipótesis específica 3

**Hi:** Las Tecnologías de Comunicación se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021.

**Ho:** Las Tecnologías de Comunicación no se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021

**Tabla 8**

#### **Correlación entre tecnologías de comunicación y satisfacción de la ciudadanía**

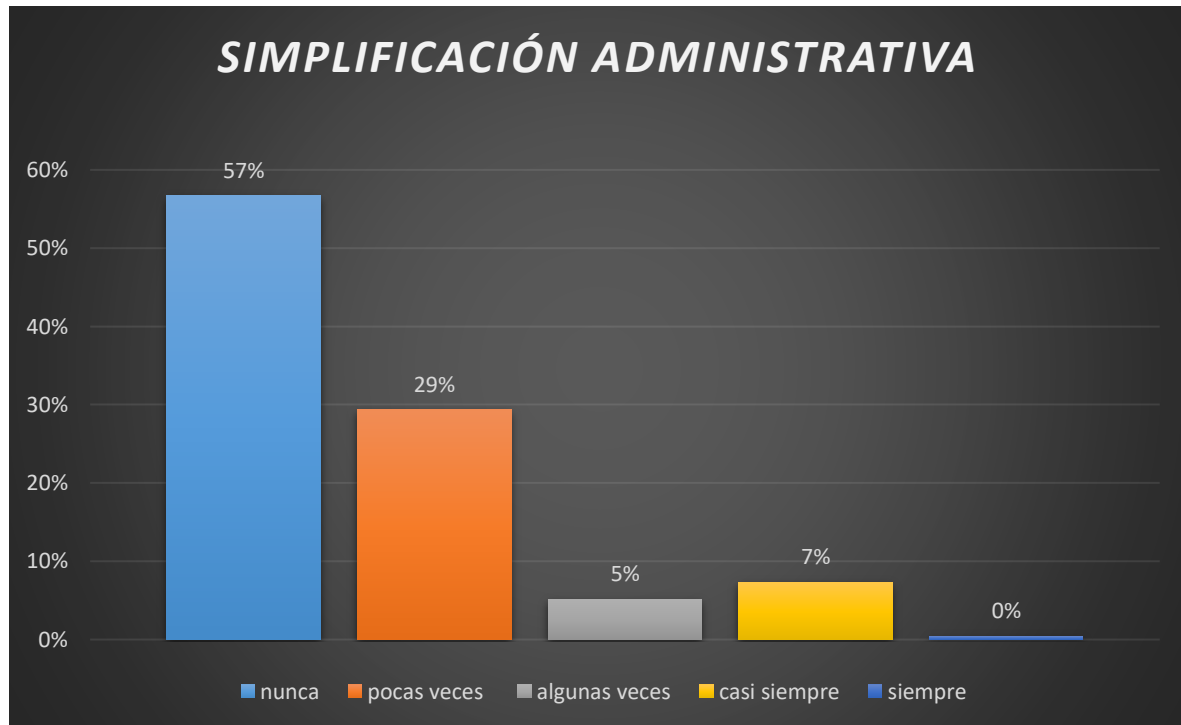
**Correlaciones**

		Tecnologías de Comunicación	Satisfacción Ciudadana
Tecnologías de Comunicación	Correlación de Pearson	1	,848**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Satisfacción Ciudadana	Correlación de Pearson	,848**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

En la Tabla, Luego del análisis estadístico se ha determinado que hay significativa relación entre Las Tecnologías de Comunicación con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021. La correlación de Pearson = 0,848 estimó una correlación positiva alta entre variables y es significativa  $p < 0,00$  ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

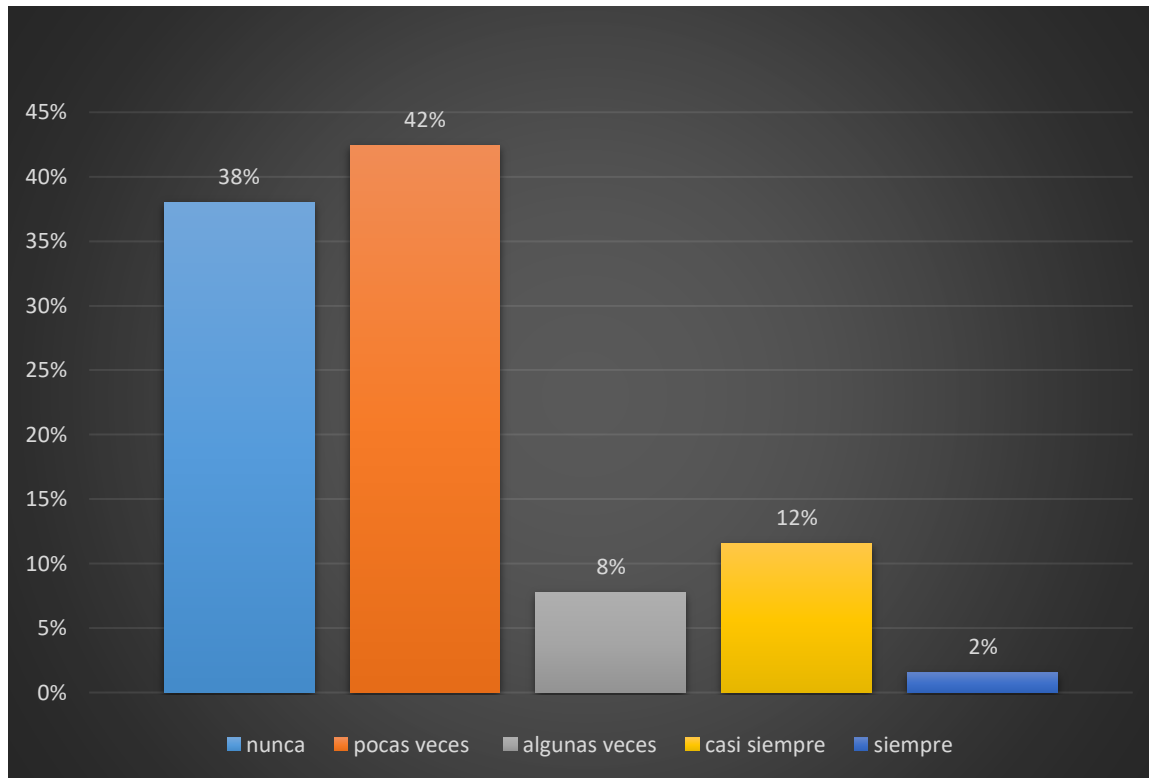
**GRAFICO DE BARRAS N° 1**  
**SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**



En el presente Grafico de barras podemos observar que un 57% de personas afirman que la Simplificación administrativa nunca se aplica en una comisaria en Tacna, un 29 % afirma que pocas veces, un 5% nos menciona que algunas veces y tan solo un 7% nos indica que casi siempre.

## GRÁFICO DE BARRAS N° 2

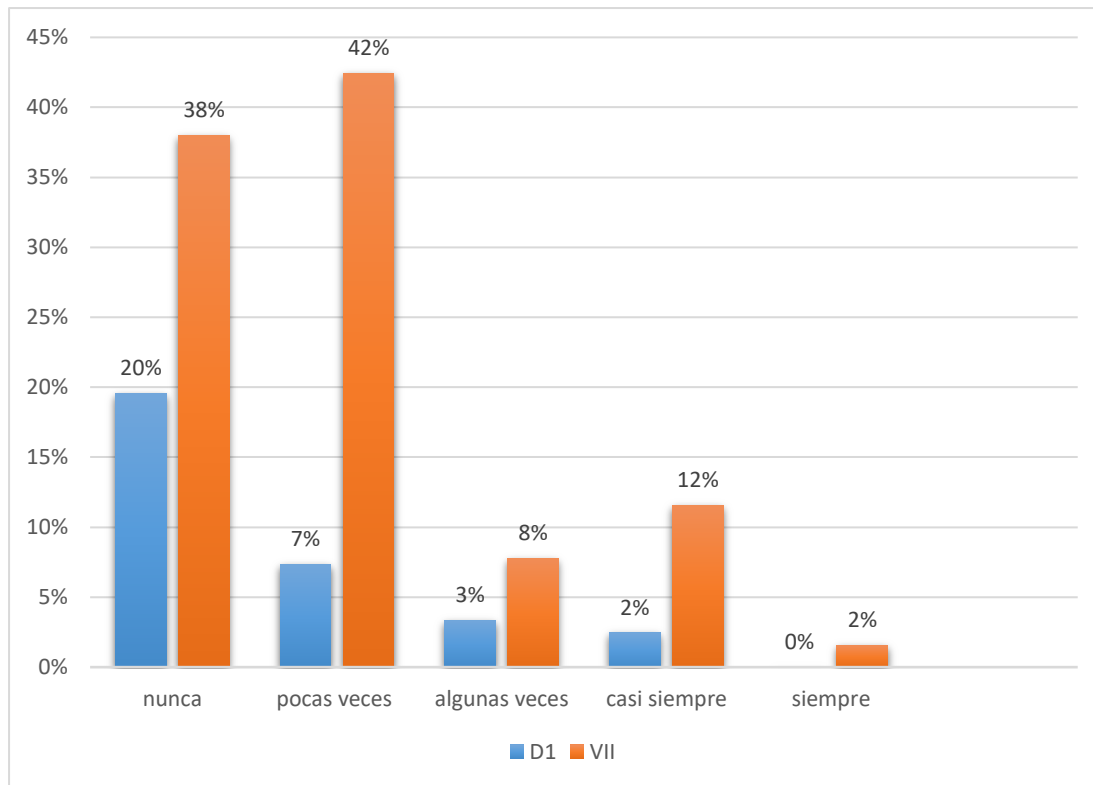
### SATISFACCIÓN CIUDADANA



En el presente Gráfico de barras podemos observar que un 38% de personas afirman que la Satisfacción ciudadana nunca es tomada en cuenta en una comisaría en Tacna, un 42 % afirma que pocas veces, un 8% nos menciona que algunas veces, un 12% nos indica que casi siempre y finalmente solo un 2 % nos precisa que siempre.

### GRÁFICO DE BARRAS N° 3

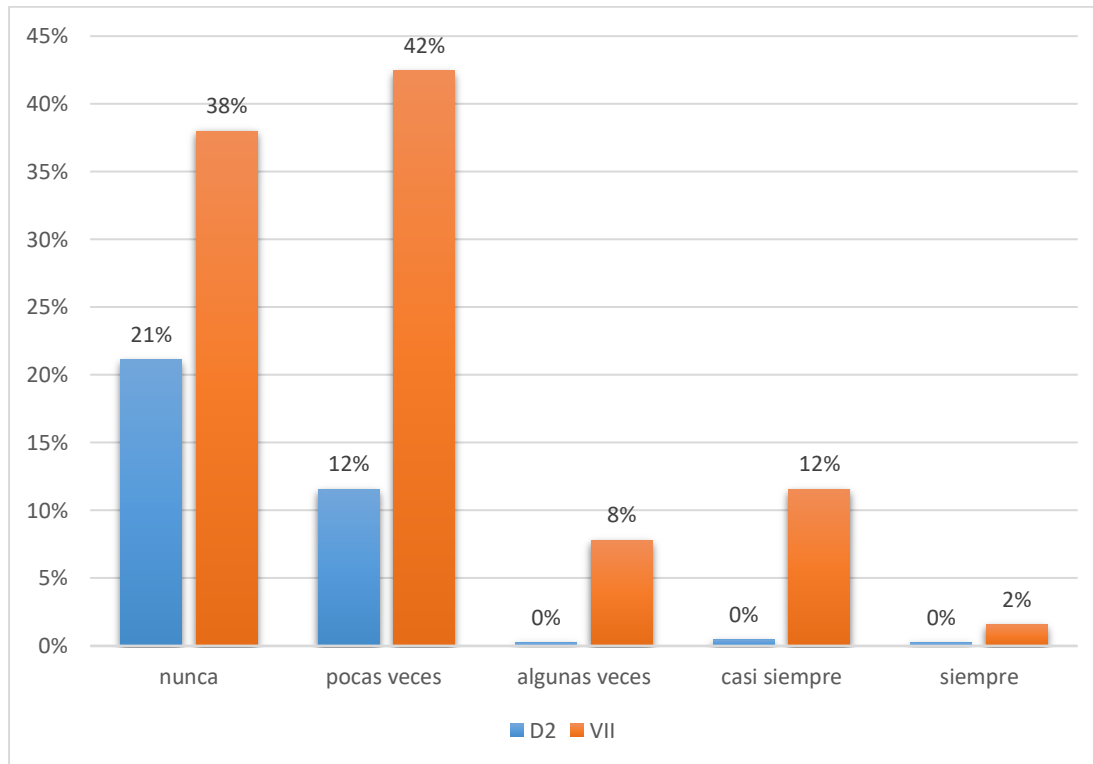
*Dimensión 1 “Procedimientos Administrativos” y la variable 2 “Satisfacción ciudadana”*



*se observa que de las personas encuestadas un 20% consideran que los procedimientos administrativos nunca se aplican de manera idónea en una comisaria en Tacna, el 38 % percibe que la Satisfacción Ciudadana nunca se toma en cuenta en dicha entidad, un 7% considera que los procedimientos administrativos se aplican de manera adecuada pocas veces y un 42% infiere que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta pocas veces, un 3 % nos menciona que los procedimientos administrativos se aplican correctamente algunas veces y un 8% nos dice que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta algunas veces, un 2% nos afirma que los procedimientos administrativos se aplican de manera adecuada casi siempre y un 12% nos indica que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta casi siempre y solo un 2% afirma que la satisfacción ciudadana es tomada en cuenta siempre.*

## GRÁFICO DE BARRAS N° 4

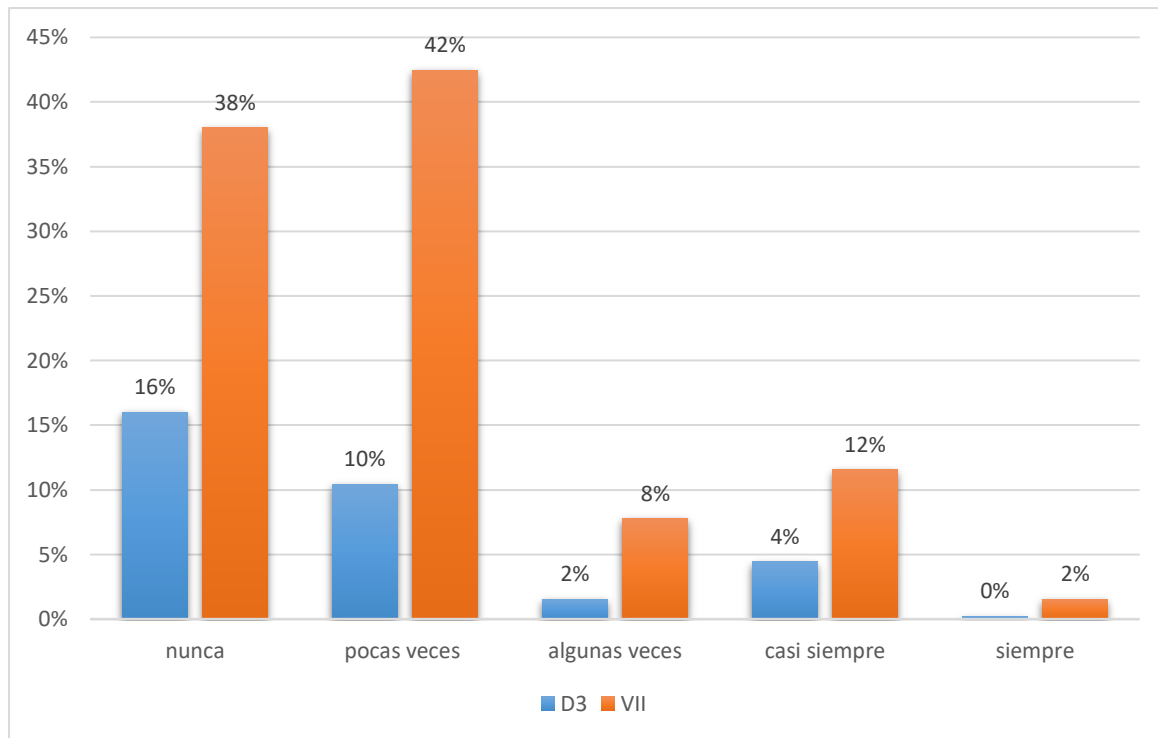
*Dimensión 2 “La calidad del servicio” y la variable 2 “Satisfacción ciudadana”*



*se observa que de las personas encuestadas un 21% consideran que la calidad del servicio nunca se maneja de manera eficaz en una comisaría en Tacna, el 38 % percibe que la Satisfacción Ciudadana nunca se toma en cuenta en dicha entidad, un 12% considera la calidad del servicio se maneja de manera eficaz pocas veces y un 42% infiere que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta pocas veces, un 8% nos dice que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta algunas veces, un 12% nos indica que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta casi siempre y solo un 2% afirma que la satisfacción ciudadana es tomada en cuenta siempre.*

## GRÁFICO DE BARRAS N° 5

*Dimensión 3 “Las tecnologías de comunicación” y la variable 2 “Satisfacción ciudadana”*



*se observa que de las personas encuestadas un 16% consideran que Las tecnologías de comunicación nunca se aplican de manera idónea en una comisaria en Tacna, el 38 % percibe que la Satisfacción Ciudadana nunca se toma en cuenta en dicha entidad, un 10% considera que Las tecnologías de comunicación se aplican de manera adecuada pocas veces y un 42% infiere que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta pocas veces, un 2 % nos menciona que Las tecnologías de comunicación se aplican correctamente algunas veces y un 8% nos dice que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta algunas veces, un 4% nos afirma que Las tecnologías de comunicación se aplican de manera adecuada casi siempre y un 12% nos indica que la satisfacción ciudadana se toma en cuenta casi siempre y solo un 2% afirma que la satisfacción ciudadana es tomada en cuenta siempre.*

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente fenómeno, de la dimensión número, nacieron tres dimensiones las cuales son: procedimientos administrativos, calidad de servicio y tecnologías de la información, de las cuales se formularon el problema general e específicos, por tanto, también el objetivo general e específicos y se formularon las hipótesis pertinentes; a partir de los hallazgos y los resultados de la investigación, sobre el propósito común, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,977 indica que existe una positiva relación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde se determinó que: La simplificación administrativa se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021; estos resultados tienen relación con la primera hipótesis específica sobre: Los procedimientos administrativos se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021, demostraron que existe una relación positiva alta entre las variables con una correlación  $r = 0.872$  lo que hace ver que el procedimiento administrativo se vincula con la satisfacción ciudadana, Respecto a la hipótesis específica 2: Existe relación entre La calidad de servicio con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021, los resultados de la exploración demostraron una relación positiva alta con una correlación  $r = 0.919$  Respecto a la hipótesis específica 3: Existe relación entre Las Tecnologías de Comunicación con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 202. Dicha investigación halló entre variables una relación significativa siendo de tipo positiva alta con un resultado de correlación de  $r = 0.844$ .

De lo expuesto anteriormente debemos inferir que la simplicidad administrativa con la satisfacción está relacionada por lo cual va acorde a lo expresado por Bravo (2021) en su tesis para obtener el grado de maestro, donde expresa que los trámites utilizados usualmente son muy tardíos y tediosos para muchos, por lo cual se entiende que el uso de tecnologías siempre debe estar presente, es por ello que la implementación tecnológica, está cada vez más inmersa en nuestras vidas, lo cual nos facilita las tareas encomendadas en el día a día, y ello conllevará a que la satisfacción ciudadana sea

positiva y ello va en concordancia cabalmente con la ley de modernización del estado, la cual tiene como pilar satisfacer las necesidades de la población.

Igualmente, Esparza (2013) en su investigación para obtener el grado de Máster en Gobierno, Administración y Políticas Públicas, nos indica que los métodos administrativos de la dirección pública, como pueden ser las obligaciones burocráticas, y esencialmente en el parámetro de la comunidad autónoma, para que con ello se puedan simplificar todos aquellos procedimientos enmarcados por burocracias que alargan el tiempo y conllevan a vulnerar los plazos establecidos por ley, ello causa un profundo descontento en la ciudadanía, pero al encontrarse encaminada a la simplificación de todos aquellos tramites no previstos se verá una relación altamente satisfactoria a favor de la sociedad, causando de manera una total aprobación a favor de los diferentes entes del estado.



## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se ha demostrado relación significativa entre La simplificación administrativa se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría. Siendo el nivel positivo alta con un valor de correlación  $r = 0.977$ .

**Segundo:** Se ha demostrado relación significativa entre Los procedimientos administrativos con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021, Siendo significativa con un valor de correlación  $r = 0.872$  siendo de tipo positivo alta esta relación entre variables.

**Tercero:** Se ha demostrado una relación significativa entre Las Tecnologías de Comunicación con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021. Siendo significativa, con un valor de correlación  $r = 0.977$ , siendo de tipo positivo alta esta relación entre variables.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se sugiere a lo diferentes aplicar el principio de simplificación administrativa para optimizar el rendimiento de los servidores públicos, incluyendo monitoreo frecuente, buzones de sugerencias, pesquisas y reuniones gubernamentales para buscar saber de manera eficiente si se está satisfaciendo la demanda ciudadana.

**Segundo:** Se sugiere reconocer la eficiencia laboral de los servidores públicos para que con ello se efectúe una adecuada atención a los administrados, de manera tal que no se quebranten sus derechos y estos se sientan totalmente protegidos por parte de las diferentes autoridades y servidores públicos.

Tercero: Se sugiere que se programe un espacio con regularidad para que la población tenga una relación directa con las autoridades, para poder hacerle saber sus necesidades y para que con ello se trabaje de manera conjunta en busca de eliminar trámites burocráticos innecesarios.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguayo, R. (2017). El Método Deming. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires.
- Díaz, R. (2017). Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la Municipalidad Distrital de Tumbay – 2017. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Pareja, A., Fernández, C., Blanc, B., Theobald, K. y Martínez, A. (2016). Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Alguacil, M. (2014). La simplificación administrativa - Declaración responsable y comunicación previa. Recuperado de <https://libros-revistasderecho.vlex.es/vid/simplificacion-administrativa-declaracion-responsable670784997>
- Muñoz, W. (2016). La Simplificación Administrativa en el marco del Proceso de Modernización del Estado. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima-Perú
- Generalitat, V. (2013). Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2010-2012. Valencia, España.
- Congreso del Perú (2005). Simplificación administrativa – Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa. Recuperado de [http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)
- Mejías, A Y Manrique, S(2016) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Ingeniería Industrial, vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2016, pp. 43-47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Retortillo, M. (2018). De la simplificación de la Administración Pública. Revista de Administración Pública. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-DeLaSimplificacionDeLaAdministracionPublica-17421.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2011a). Metodología de simplificación administrativa. Lima-Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011b). Marco Conceptual sobre la reforma y modernización del estado y de la Gestión Pública. Lima- Perú.

Kweit, Mary G. y Robert W. Kweit (1981), *Implementing Citizen Participation in a Bureaucratic Society: A Contingency Approach*, Nueva York, Praeger.

Parés, Marc (2009), "Introducción: Participación y evaluación de la participación", en Marc Parés (coord.), *Participación y calidad democrática: Evaluando las nuevas formas de democracia participativa*, Barcelona, Ariel/Generalitat de Catalunya, pp. 15-26.

Parés, Marc y Paulo Resende (2009), "Tipos de prácticas y experiencias de participación promovidas por la administración pública: Sus límites y radicalidades", en Marc Parés (coord.), *Participación y calidad democrática: Evaluando las nuevas formas de democracia participativa*, Barcelona, Ariel/Generalitat de Catalunya, pp. 77-100

Rodríguez, B (2021) La simplificación administrativa: un asunto complejo. Themis revista de derecho. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/399253>

Secretaría de Gestión Pública (2016) Política y plan de simplificación administrativa. Presidencia del consejo de ministros. Recuperado de: [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN\\_145\\_Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa\\_2010.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN_145_Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa_2010.pdf)

Secretaría de gestión pública (2021) Simplificación Administrativa, avances y agenda futura. *Agencia de contenidos*(1 edición, junio del 2021).Recuperado de:[https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2021/06/Simplificacion\\_Administrativa.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf)

Dirección general de la calidad de servicios (2017) Satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas en la comunidad de Madrid. *Comunidad de Madrid*. Recuperado de: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM010660.pdf>

Tornos, J (2021) La simplificación procedimental en el ordenamiento español. *Revista de administración pública*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=17491>

Torres,I (2020) 7 métodos para medir la satisfacción del cliente. *IVE Consultores*. <https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>

Held, David (2017), *Models of Democracy*, Cambridge, Polity Press.

Instituto de Libertad y Democracia (2016). *La Simplificación Administrativa, primer paso hacia la desburocratización*. Instituto Libertad y Democracia Segunda Edición. Perú.

Rodríguez, B (2021) La simplificación administrativa: un asunto complejo. *Themis revista de derecho*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/399253>

Paredes,F(2016) Simplificación administrativa enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa. *Centro de investigación parlamentaria* recuperado de: [https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)

Económico, O. p. (2016). *El ABC de la mejora regulatoria para las entidades federativas y los municipios: Guía práctica para funcionarios, empresarios y ciudadanos*. Centro de la OCDE en México para América Latina.

<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/abc-manual-for-regulatory-reform-spanish-version.pdf>

Tornos, J (2018) La simplificación procedimental en el ordenamiento español. *Revista de administración pública*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=17491>

[Secretaría de Gestión Pública \(2016\) Política y plan de simplificación administrativa.Presidencia del consejo de ministros.Recuperado de: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN\\_145\\_Pol%C3%ADtica\\_y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa\\_2010.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN_145_Pol%C3%ADtica_y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa_2010.pdf)

Dominguez, G( 2017) *Kotler, Philip Y Armstrong, Gary, Fundamentos de Marketing*, Decimotercera edición, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2017.

Zeithaml, V. y Bitner J. (2019). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México, DF: McGraw Hill.

Oliver, L. (2018). "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings", *Journal of Retailing*, vol. 57, nº 3, pág. 25-48.

Evans J y Lindsay W. (2017). *Administración y Control de la Calidad*. (ed.7a). Editorial Cengage Learning Editores S.A. de CV. <https://www.auditorlider.com/wpcontent/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.Lindsay.pdf>

Mejías, A Y Manrique, S(2016) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2016, pp. 43-47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

- Lovelock, C. (2019). *Marketing de Servicios: Personal, tecnología y estrategia* (6ta. ed.). México: Editorial Pearson.  
<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Chen, Y., Spohrer, J., & Lelescu, A. (2018). Tres factores para la excelencia del sistema de servicio sostenible: un estudio de caso de sistemas de servicio. IEEE International Conference on Services Computing. Recuperado de: <http://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/4578516/>
- Fortuny B. (2018). *La gestión de la excelencia en los centros sanitarios*. España: Editorial Egraf S.A.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L. (2019). "Refinement And Reassessment Of The Servqual Scale", *Journal Of Retailing*, Vol. 67 No. 4, Pp. 420-50.
- Wolniak, R.Y Skotnicka-Zasadzien, B (2016). "The Concept Study Of Servqual Method's Gap" Published Online: 27 March 2011 © Springer Science + Business Media B, 2011.

## ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “La simplificación administrativa y la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría en Tacna, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  <b>Determinar la relación entre simplificación administrativa y la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021</b>  <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	La simplificación administrativa se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021  <b>Hipótesis nula</b>  La simplificación administrativa	Procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos excesivos</li> <li>Procedimientos innecesarios</li> </ul>	1,2,3 4,5,6	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre	Eficaz: 104– 77
			Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto</li> <li>Delimitación de funciones</li> </ul>	7,8,9 10,11,12	Siempre	Medianamente eficaz: 76– 49
			Tecnologías de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación tecnológica</li> <li>Capacitación</li> </ul>	13,14,15 16,17,18		Ineficaz: 48 – 21

<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre los procedimientos administrativos y la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de la</p>	<p><b>OE1: Analizar la relación entre los procedimientos administrativos y la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021</b></p> <p><b>OE2: Precisar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021</b></p> <p><b>OE3: Identificar la relación entre las tecnologías de comunicación y la satisfacción de la ciudadanía en una</b></p>	<p>no se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en funcionarios de una comisaría, en Tacna 2021</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>HE1: Los procedimientos administrativos se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021</p>	<b>VARIABLE 2: Satisfacción ciudadana</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Democracia</li> </ul>	19,20,21 22,23,24	Nunca Casi nunca A veces	Eficaz: 104– 77
			Optimización de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción</li> <li>• Eficacia administrativa</li> </ul>	25,26,27 28,29,30	Casi siempre siempre	Medianamente eficaz: 76– 49
Implementación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión institucional</li> <li>• Programas de participación</li> </ul>	31,32,33 34,35,36		Ineficaz: 48 – 21			

<p>ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021?</p> <p>PE3 ¿Qué relación existe entre las tecnologías de comunicación y la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021?</p>	<p><b>comisaría, en Tacna 2021</b></p>	<p>HE2: La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021</p> <p>HE3: Las tecnologías de comunicación se relacionan con la satisfacción de la ciudadanía en una comisaría, en Tacna 2021</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Enfoque de Investigación:	Cuantitativa	<b>TÉCNICA:</b>	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Juicio de expertos</li> <li>– Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará:</li> </ul> <p>ALFA CRONBACH</p>
Tipo de la Investigación:	Básica – No experimental	<b>INSTRUMENTO:</b>	Encuesta	
		<b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b>	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
Diseño:	Correlacional	<b>TIPO:</b>	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)	Para contrastación de hipótesis se utilizará: La correlación y el uso del programa estadístico SPSS
Corte de Investigación:	Transversal			

## Anexo 2. Operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable Simplificación Administrativa

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Simplificación Administrativa	Alguacil (2014) cuenta que la abreviación funcionaria es aquel ejercicio que se da con la finalidad de disminuir la cifra de acciones administrativas actuales, así como también las diligencias que agraden más y hagan más simple cada tramitación	D1. Procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos excesivos</li> <li>• Procedimientos innecesarios</li> </ul>	<b>CUESTIONARIO</b>
		D2. Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Delimitación de funciones</li> </ul>	
		D3. Tecnologías de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación tecnológica</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	

**Anexo 3: Operacionalización de la variable Satisfacción ciudadana**

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción ciudadana	Oliver (2018) explica la satisfacción como un resumen del reino psicológico del cliente cuando sus expectativas no satisfechas se relacionan con un sentimiento que precede al deleite de la ingesta; al final, el escritor asume que el orgullo es a la larga una actitud como resultado de esta técnica.	D1. Confianza del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Empatía</li> <li>• conocimiento</li> </ul>	CUESTIONARIO
		D2. Eficiencia en la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Ahorro en el tiempo de viaje</li> </ul>	
		D3. Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información en línea.</li> <li>• Dinámica de la plataforma</li> </ul>	

**Anexo 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
VARIABLE 1**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>							
1	¿Considera Ud., que en algunos trámites no todos los requisitos son necesarios?							
2	¿Alguna vez le pidieron requisitos no previstos en la ley?							
3	¿Cree Ud., que algunas disposiciones administrativas generan demora en los tramites?							
4	¿Alguna vez sintió que se obstaculizo su procedimiento administrativo?							
5	¿Cree Ud., que la administración le solicita documentos con los cuales ellos ya cuenta o pueden acceder?							
6	¿Cree Ud., que para una copia de denuncia es necesario acercarse a la misma comisaria donde la realizó?							
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DEL SERVICIO</b>							
7	¿Cree Ud., que se debe destinar un monto adecuado para cada comisaria y que de esta manera pueda ofrecer un adecuado servicio?							

8	¿Cree Ud., que se utiliza de manera eficiente los recursos públicos?							
9	¿Cree Ud., que los servicios públicos cuentan con estándares de calidad?							
10	¿Cree Ud., que los servidores públicos cuentan con funciones específicas de acuerdo a su cargo?							
11	¿Es importante saber cuál es el rol de cada trabajador público?							
12	¿Cree Ud., que el desconocimiento con respecto al rol de cada trabajador público afecta al desarrollo de los trámites administrativos?							
	<b>DIMENSIÓN 3: TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN</b>							
13	¿Usted se ha visto beneficiado en sus trámites administrativo por la implementación de alguna herramienta tecnológica?							
14	¿Cree usted que se debe utilizar plataformas digitales para agilizar los trámites administrativos?							
15	¿Cree usted que se ha innovado en el uso de tecnologías dentro de las diferentes comisarias a nivel nacional?							
16	¿Usted ha recibido alguna capacitación, para saber realizar de manera adecuada sus trámites?							



1 7	¿Cree usted que se debe capacitar a los administrados para el adecuado manejo de herramientas tecnológicas, que faciliten el trámite de su petitorio?							
1 8	¿Usted cree que los trabajadores públicos son capacitados de manera constante para realizar su trabajo de manera eficiente?							

**Anexo 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
VARIABLE 2**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>							
1	¿Considera importante que todas las actividades estatales puedan ser de acceso público?							
2	¿Cree Ud., que es importante poner de conocimiento a la sociedad que información pueden requerir?							
3	¿Conoce los procedimientos para poder acceder a la información pública?							
4	¿Cree usted que el estado cumple fehacientemente con divulgar la información pública?							
5	¿Siente Ud., que su Derecho a la información pública es respetado?							
6	¿El acceso a la informática estatal se prioriza de manera tal que ningún administrado crea ser discriminado?							
	<b>DIMENSIÓN 2: OPTIMIZACIÓN DE RESULTADOS</b>							
7	¿Cree Ud., que es necesario contar con metas institucionales?							
8	¿Cree Ud., que es necesario contar con objetivos institucionales?							
9	¿Cree Ud., que es importante establecer estrategias institucionales?							

10	¿A recibido Ud., una correcta atención en alguna comisaria?							
11	¿Siente Ud., que los procedimientos adoptados por las comisarias son eficaces para la obtención de resultados?							
12	¿Al realizar Ud., algún acto administrativo en una comisaria, se cumplió con sus expectativas?							
	<b>DIMENSIÓN 3: IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS</b>							
13	¿Cree Ud., que el presupuesto institucional se utiliza de una manera adecuada?							
14	¿Al acercarse a una comisaria cree Ud, que recibe un adecuado trato para la resolución de su problemática?							
15	¿Ud. cree que las comisarias hacen uso adecuado de los bienes estatales?							
16	¿Cree Ud, que los programas implementados por su comisaria son efectivas?							
17	¿Conoce Ud los programas sociales con los que cuenta su comisaria?							
18	¿Cree Ud que se necesitan más programas donde participe la ciudadanía activamente?							