



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en
la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Villanueva Coico, Guillermo Ricardo (ORCID: 0000-0002-1720-008X)

ASESOR:

Dr. Callao Alarcón, Marcelino (ORCID: 0000-0001-7295-2375)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por darme la vida y haberme forjado como la persona que soy, a Dios por guiarme por el sendero del bien, a mi esposa Rosina, a mi hijo Alexis y a mi nieto Tomas Tadeo motivos de mi superación, y a mis hermanos que siempre me alentaron para conseguir este objetivo.

Agradecimiento

A Dios, por sus infinitas bendiciones, y su acompañamiento continuo.

A la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y cumplir con el objetivo de obtener un nuevo grado académico en mi formación profesional.

A los docentes de posgrado quienes dedicaron su tiempo e infundieron sus conocimientos para cumplir con los objetivos propuestos dentro del marco académico

A mi asesor Marcelino Callao Alarcón por brindarme sus conocimientos y orientaciones para el desarrollo del trabajo de investigación.

A los docentes expertos por validar el instrumento en mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
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	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIÓN	40
VIII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 La entidad realiza medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación administrativa.....	24
Tabla 2 La entidad realiza actividades para la difusión de los resultados de la evaluación del procedimiento administrativo simplificado.....	25
Tabla 3 El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios	26
Tabla 4 Existe personal disponible para atender al usuario.....	27
Tabla 5 Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos	28
Tabla 6 La entidad realiza el diseño del plan de seguimiento y evaluación del nuevo procedimiento administrativo.....	29
Tabla 7 La entidad realiza actividades para la difusión de los resultados de la evaluación del procedimiento administrativo simplificado.....	30

Índice de figuras

Figura 1: Diseño del plan	17
Figura 2 Dimensión: Seguimiento de evaluación.....	24
Figura 3 Dimensión: Seguimiento de evaluación.....	25
Figura 4 Dimensión Eficacia	26
Figura 5 Dimensión: Eficiencia	27
Figura 6 Dimensión comodidad.....	28
Figura 7 Diseño de simplificación	29
Figura 8 Modelo de simplificación.....	30

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca; asimismo, considerando que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en las instituciones públicas, en la cual esta permite mejorar todas las falencias y reafirmar fortalezas. Este estudio fue de tipo descriptivo proyectivas con un diseño no experimental, asimismo se usó una muestra con un muestreo probabilístico de 337 usuarios. En la cual se concluye que en el modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca toman medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa, el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

Palabras clave: Simplificación administrativa, satisfacción del usuario.

Abstract

The objective of the research work was to propose a model of administrative simplification that contributes to the strengthening of user satisfaction in the district municipality of Jayanca; also, considering that user satisfaction is an indicator of the quality of care provided in public institutions, in which it allows to improve all the shortcomings and reaffirm strengths. This study was of a descriptive projective type with a non-experimental design, also a sample with a probabilistic sampling of 337 users was used. In which it is concluded that in the administrative simplification model, 50% of users responded that they never take corrective measures to improve administrative simplification, 29% said that almost never, 10% sometimes, 7% always and finally the 4% almost always.

Keywords: administrative simplification, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano, el Estado lo realiza a través de diferentes organismos y en sus normas vigentes. No obstante, la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países es deficiente para brindar calidad. De lo expuesto, en la Municipalidad de Berisso de Argentina, el administrado, con respecto a la acción de satisfacción, el 32% de los encuestados señalan estar insatisfechos con la administración pública de su municipio (Rocca, 2019)

En Perú, Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2019), de manera constante se hacen llegar una serie de reclamos de parte de los administrados de las distintas municipalidades del país, toda vez que sus reclamos no son atendidos en los plazos perentorios que la norma establece, de la misma manera en muchos de los casos los fallos trasgreden los principios normativos y los derechos de los administrados, en relación al personal de las municipalidades muchos de ellos no están capacitados, no disponen de creatividad, en consecuencia la productividad de ellos es muy baja, perjudicando directamente a los administrados y por otro lado la imagen de las municipalidades (Velásquez, 2018)

Esta problemática descrita, no es exclusiva de la municipalidad de Jayanca, en las últimas décadas, estos acontecimientos es casi una constante, los usuarios se ven mortificados, llegando incluso a plantear quejas y reclamos por la defectuosa atención que reciben, por ejemplo cuando se solicita orientaciones sobre determinado requerimiento, son mal orientados, o cuando se solicita un trámite de cualquier índole dentro de la competencia de la municipalidad, este se demora más de lo establecido en la ley, y no se da una explicación razonable por dicha demora, como se puede observar, esto es pues, una mala acción administrativa de las municipalidades, todo esto se explica tal vez, en una deficiente gestión de parte de los trabajadores de las municipalidad, en los diferentes niveles, también este haciendo falta entrenamiento, capacitaciones, motivaciones, incentivos, entre otros aspectos. etc. Con el propósito de superar todas estas deficiencias se hace necesario implementar políticas gubernamentales adecuadas, donde cada trabajador demuestre sus

potencialidades, habilidades para desempeñarse de manera conveniente en tal o cual área; estas son las razones por las cuales, se han planteado las variables del presente trabajo de investigación.

El presente trabajo se justifica teóricamente en el enfoque clásico de la administración, en base en que, los postulados teóricos nos refieren, que una buena distribución, jerarquía y organización garantiza un eficiente y alto horizonte de servicio en cada una de las áreas de la dependencia municipal, encargadas de brindar los servicios de su competencia a la comunidad. Además, justifico mi trabajo de investigación en los planteamientos teóricos relacionados con el campo laboral, toda vez en estos postulados se evidencian los objetos, individuos y situaciones gubernamentales que se orientan a satisfacer las necesidades de los administrados, sean estas administrativas, sociales y/o económicas. Con respecto a la metodología, el estudio se encuadra en el enfoque: cuantitativo, Diseño: no experimental de corte transversal, tipo de investigación: básica, en su nivel propositiva, La población de estudio lo conforman todos los trabajadores y algunos beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Jayanca.

Desde esta perspectiva: El problema se plantea en los siguientes términos: ¿De qué manera un modelo de simplificación administrativa contribuye al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021?

El objetivo general: Diseñar un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque, 2021. Asimismo, con objetivos específicos: Diagnosticar el estado actual de los procesos, actores e instrumentos para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021

Analizar un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021

Establecer los lineamientos para elaborar el modelo de simplificación administrativa para la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021.

Validar la propuesta del modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario, por juicio de expertos.

La hipótesis de investigación es:

El diseño de un modelo de simplificación administrativa contribuye al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque, 2021, luego de su aplicación, dada las condiciones.

II. MARCO TEÓRICO.

En este acápite en primer lugar veremos sobre los antecedentes de estudio:

Rocca (2018) en su trabajo de investigación que tiene como título: satisfacción del usuario en la administración pública, el objetivo de este trabajo es: valorar el horizonte de complacencia de los administrados de la asistencia de la oficina de obras particulares de la municipalidad de Berisso; por otro lado, la investigación es de nivel exploratoria y de enfoque cuantitativo, para el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario, modelo SERVQUAL sirvió para determinar el grado de satisfacción de los administrados conformados por una muestra de 250 personas. En conclusión, se refiere que los administrados se hallan descontentos en el orden del 40% con respecto a la administración municipal.

Hidalgo (2018) en la investigación cuyo objetivo es delinear un Modelo de Mandato a fin de optimizar la disposición de servicio a los administrados del GADM Del Cantón Babahoyo. El estudio es de tipo básica y de nivel propositiva, de enfoque cuantitativo, en el estudio se utilizó una muestra poblacional de 3800 personas. Conclusión: el esbozo de un tipo de cometido de eficacia adecuado a la realidad de la municipalidad de Babahoyo, lo cual condujo a una mejora significativa con respecto a la gestión administrativa de la referida municipalidad, generando sí mismo un beneplácito en los administrados de la comunidad en referencia.

Ortiz (2017) el estudio se ejecutó en la Unidad de Pubescencias, Recreación y Juegos de la Municipalidad Distrital de San Borja, su objetivo general es: establecer la analogía que se da entre gestión administradora y la complacencia del administrado exógeno. El estudio se encuadra en el tipo de investigación: básico; el diseño: no práctico, nivel correlacional y de corte transversal. La muestra poblacional lo conforman 156 administrados exógenos. En este antecedente el autor concluye señalando que se da una correspondencia reveladora entre las variables gestión administrativa y beneplácito de los administrados, se obtiene un factor de analogía de Spearman ($\rho=0,792$) y un p-valor similar a 0,001, con el que se determina que, a mejor función de los trabajadores, en consecuencia, más agrado de los beneficiarios exógenos.

Gonzales (2017) La investigación tiene como objetivo: establecer la correlación que se da entre calidad de servicio y la complacencia de los beneficiarios (estudiantes usuarios) en relación al servicio administrativo Escuela de Ciencias Contables y Administrativas, la Universidad Nacional del Altiplano de la Región de Puno. La investigación se ubica en el nivel descriptivo correlacional, el esbozo es el transversal, la población muestral lo constituyen 157 alumnos. En la compilación de información se hizo uso de la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario. Se concluye en el estudio señalando que: la disposición de servicio encuentra relación con el horizonte de complacencia manifestado por los alumnos; en consecuencia, se admite la hipótesis esbozada en base a que el factor es: $p=0.493$.

Quispe (2017) En el estudio se propone como objetivo general: establecer la analogía entre la eficacia del servicio administrativo y el agrado de los beneficiarios en la institución municipal del distrito de Lurín. El estudio se encuadra en el enfoque: cuantitativo; tipo de investigación básica – sustantiva, nivel descriptivo; el diseño del trabajo es: no experimental. La población muestral lo constituyen 129 beneficiarios: con respecto a la metodología de recojo de información, se hizo uso de la encuesta, como técnica con su el cuestionario; finalmente se presenta una de las conclusiones a las que se arribó en el estudio: se señala que se da una relación trascendente en el orden del 95%, en consecuencia se refuta la hipótesis nula (H_0) determinando que se da una correspondencia entre la calidad de servicio y el agrado de los usuarios de la institución Municipal de Lurín.

Paredes (2016) en el estudio calidad en los servicios de salud, cuyo objetivo fue: establecer la correlación que se da entre gestión administrativa y el agrado de los beneficiarios exógenos del ámbito de nutrición del hospital nacional Alanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. El tipo de investigación: básica, nivel descriptivo; diseño: no experimental - transversal, con una población de 2400 usuarios; muestra de estudio conformada por 95 personas. La técnica para el recojo de información es el cuestionario, validado por el MISA del país, el mismo que en múltiples oportunidades ha sido utilizado en los diferentes establecimientos de salud en el sector público y privado. En el estudio se arriba a la conclusión

siguiente, entre otras, si existe correlación entre el grado de satisfacción de los beneficiarios, lo cual se expresa en que el 22,1% de los abordados señalaron que se encuentran contentos con el área de nutrición; en tanto que un 77,9% de los beneficiarios puntualizaron estar descontentos con el área de nutrición.

El trabajo investigativo se sujeta los postulados teóricos planteados en las líneas de la administración clásica, moderna; cultura organizacional, las mismas que explican a las dimensiones de estudio.

Teoría de la gestión pública moderna

A partir de esta mirada, se puede comprender mejor la satisfacción del usuario, en tal sentido se debe hablar primero de calidad o satisfacción del consumidor; por lo tanto, desde esta mirada sólo concurre la eficacia en la medida en que se dé una diferencia entre las expectativas y la percepción real del servicio, es decir que se cubre inclusive por encima de lo esperado.

Es por ello es que hay que entender la calidad como intervención del beneficiario/cliente. Por otro lado, existen postulados teóricos que señalan que no se consigue valorar la eficacia o calcular la eficacia, pero que, si se obtiene identificar su ausencia, en tal sentido la calidad debe ser afín a una intervención exaltado del administrado o en el servicio o bien que se le oferta.

Para, Parasuraman, Zeithaml, y Berry (2018) definen a la calidad vista desde el servicio, se trata de una sensatez integral de la superioridad u honorabilidad de una corporación, la que necesariamente debe relacionarse con la disconformidad entre expectativas y percepciones.

Existen otros planteamientos al respecto, los cuales señalan que la eficacia del servicio debe encontrarse por arriba de las expectativas de los administrados, debido a que, una vez ofrecido el servicio, la calidad será similar a la asistencia en sí mismo. Desde esta mirada, se determina que son los servidores el asiento esencial para optimar la calidad de los servicios de las instituciones, pues son ellos los comisionados de interactuar con los administrados de cada organización institucional, en otras palabras, son ellos los primeros en observar determinados semblantes que están propiciando disconformidad en los

administrados, y que pueden adoptar determinadas medidas a fin de superar los puntos perjudiciales (Muller, 2018).

Vargas y Aldana (2017) refieren que la calidad de la asistencia vista como la sensatez total del administrado sobre la excelencia o preponderancia del servicio, que es el resultado de la comparación entre las posibilidades de los demandantes y sus percepciones sobre las derivaciones del servicio.

Stanton, Etzel y Walker (2017) Mencionan que: “La disposición de asistencia dispone de dos propiedades que deberían ser comprendidas por los que suministran el servicio a fin de lograr una diferenciación de los otros, el número uno; la calidad la concreta el beneficiado no el productor-oferente y segundo; los consumidores valoran la calidad de servicio adquirido sus perspectivas con sus percepciones de cómo se formaliza el servicio”.

Para Maqueda y Llaguno (2018) señalan que “Calidad es el conjunto de propiedades, situaciones, signos, posesiones, semblantes y otras apreciaciones humanas, congénitas o logradas por el objeto valorado: individuo, vivienda, utilidad, servicio, proceso, modo, oficio empresarial, etc. que admiten diferenciar las singularidades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) con relación a otros objetos de su género”

De los planteamientos teóricos señalados líneas arriba se puede llegar a la conclusión de que la calidad lo determina el usuario del servicio, en función del nivel de deleite con respecto a la calidad del producto o servicio que se obtiene, mediante la percepción del mismo. Esta calidad divisada supone un horizonte de abstracción alta por encima de cualquier particularidad concreta de un bien, ya que dispone de peculiaridades multidimensionales. En definitiva, la calidad vista se estima con posibilidades si la excelencia o buena atención con respecto a determinado servicios que el administrado ve son cambiables (Civera, 2018).

La calidad de servicio en la administración pública

Ruiz (2017) refiere: La calidad de la asistencia se desplegó en un principio en las entidades particulares, en el devenir histórico de la sociedad y de las instituciones, el concepto de calidad del servicio se hizo extensivo a las esferas de los gobiernos, el propósito siempre ha sido dotarle a las empresas públicas

mayor competitividad para brindarle a los administrados un buen servicio que cubra sus expectativas y satisfaga la demanda y necesidades de los agentes de la sociedad.

Para, Senlle (2018) la calidad de servicio que proporcionan las instituciones del sector estatal, abarca un sin número de acciones y actividades que se brindan con el propósito de lograr saciar las necesidades de los demandantes de tales o cuales servicios. Desde esta mirada entonces, son los usuarios a los que necesitan atender para satisfacer ciertos requerimientos, las mismas que quedarían resueltas si son atendidas por la dependencia asignada y de manera adecuada. El funcionario descifrará como una manera de calidad de servicio no solo por el acceso que se tenga a la dependencia, sino que el servicio debe ser administrado en los tiempos que la normatividad lo establece siguiendo todos los procedimientos administrativos, que por su peculiaridad son únicos y se hallan determinados por ley.

Senlle (2019) remarca así mismo que será indispensable tener conocimiento sobre las necesidades y esperanza de los administrados a través de entrevistas, encuestas apropiadas para luego determinar prioridades, operaciones políticas, procedimientos como un objetivo preciso para lograr brindar un servicio eficiente y un trato conveniente.

Enfoque teórico de la Satisfacción

Existen distintos planteamientos teóricos y todos ellos orientados a comprender la conducta de los administrados y los procedimientos que deben ejecutarse para una toma de decisiones acertada a fin de tener respuestas satisfactorias al cubrir las expectativas de los administrados. Los individuos se enfrentan a distintas necesidades en determinados momentos y coyunturas también, específicas, si se trataran de necesidades suficientemente enérgicas se constituyen en una motivación que los lleva a actuar. Veamos entonces cuales son las principales teorías que explican esta situación una poco compleja y que en muchos de los casos no dependerá, de manera particular, solo de unos sino de sistemas complejos.

Teoría de la jerarquía de necesidades básicas, expuesta por Maslow (2018) rastrea por que los individuos se encuentran motivados por necesidades particulares en ciertos instantes, al respecto señala que las necesidades de los individuos tienen cierto ordenamiento jerárquico. Del mismo modo el autor puntualiza el supuesto de que en el mundo interior del individuo se da un ordenamiento de jerarquía de cinco necesidades primordiales ubicadas desde la de menos apremiante; fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización.

Para Kotler y Keller (2017) los individuos pretendieran saciar en primer lugar la necesidad más significativa, y luego la que le siga en el orden de preeminencia. De la misma manera como se actúa el individuo en el mundo interior, de la misma manera los ciudadanos rebuscan satisfacer sus necesidades en función de un orden en el que se tiene en cuenta una valoración para establecer dicho orden de jerarquía en función a sus necesidades.

Teoría de dos factores, esbozada por: Frederick Herzberg, estos postulados hacen una diferencia en dos posibilidades: Motivadores y desmotivadores, iniciando por la segunda, estima como elementos desmotivadores a todo aquello que incitan insatisfacción y los elementos motivadores aquellos que inducen satisfacción. Kotler y Keller (2017) el distanciamiento de desmotivadores no es suficiente para motivar una demanda; además es justo que haya elementos motivadores. Los componentes motivacionales disponen de la capacidad de transportar a los individuos un estado de satisfacción de los beneficiarios logrando de este modo cobijar sus necesidades.

Para Kotler y Keller (2018) una alta satisfacción incita un vínculo exaltado con la marca o corporación. Logrando entender la conducta del demandante, en el que el conjunto de procesos psicológicos se armoniza con las peculiaridades del sujeto forjando de este modo la toma de decisiones, lo cual se constituye en un escenario trascendente a fin de poder influir en ellos y de este modo alcanzar la satisfacción. Teniendo en cuenta estos planteamientos, la complacencia de la administrada irá en proporción a lo que este le otorga a la calidad de los servicios acorde a sus motivaciones lo cual se alcanza habiendo entendido las exigencias y necesidades.

Fundamentos teóricos de la satisfacción

Los postulados teóricos a fines a la satisfacción han ido desarrollándose asiduamente hasta alcanzar entender la evaluación del administrado orientado al logro de la satisfacción, en el análisis de la satisfacción las distintas teorías esbozadas crean determinado desorden al instante intentar valorar y medir la satisfacción. Teniendo en cuenta que el estudio considera como sus variables de a *la calidad de servicio y la satisfacción*, se hace entonces necesario determinar el nivel de correspondencia que debe existir entre ellas; desde esta mirada, teóricamente ninguna de ellas es antecedente de la otra, también están los que plantean que la satisfacción es el antecedente de la calidad, es decir, que su relación será funcional u operativa, mas no relación causal, existen otros estudios que planean que la satisfacción es consecuencia de la calidad.

Para Fornell, Anderson y Rust (2017) es la calidad la que genera un determinado estado de satisfacción, lo cual repercute una serie de manifestaciones conductuales por parte de los beneficiarios. De este modo se puede identificar el proceso, y determinar cómo interactúan y se analizan los indicadores que ayudan a calcular el grado de satisfacción, por su parte Yu y Dean (2018) enfatiza que es una medida global de un conjunto de satisfacciones con expectativas previas.

La satisfacción logra concebirse, así mismo, desde una óptica, por una acción determinada o de prácticas atesoradas, los estudiosos Anderson, Fornell y Lehmann (2018) reflexionan que la satisfacción es una valoración global sustentada en la experiencia de demanda total en el devenir de la vida. La investigación presente hace suya los postulados teóricos que sustentan que para establecer la satisfacción se debe valorar de modo integral persiguiendo con ello intentando entender los propósitos y como se van comportando las variables a fin de alcanzar a cuantificar la satisfacción en sus respectivos niveles. En esa dirección los estudiosos Fornell, Anderson y Rust (2017) refieren que es la calidad la que causa el estado de satisfacción, y lo cual se traduce en una serie de actuaciones desde el lado del administrado. De esta forma se admite asemejar la manera cómo interactúan y estudiar las sub dimensiones que asisten a calcular la satisfacción, entonces, Yu y Dean (2018) señalan, que se trata de una medida total de un sin número de satisfacciones con prácticas previas.

Con respecto a la satisfacción, se la puede concebir como una acción específica o de prácticas acopiadas, los científicos Anderson, Fornell y Lehmann (2018) ven en la satisfacción como una valoración total sustentada en la práctica de consumo y demanda global en el tiempo. Para sustentar el presente estudio se toma lo esbozado por los teóricos que aseveran que a fin de comprobar la satisfacción se debe valorar de modo global averiguando con ello lograr comprender los propósitos y como se van comportando las variables, y de este modo poder cuantificar la satisfacción.

Oliver, Richard L. (2018) conceptualiza: “Satisfacción es la respuesta de sacidad del cliente”.

Mañas M.A (2017) en su trabajo remarca: “La satisfacción y el bienestar psicológico como precedentes de la responsabilidad organizacional.” En su trabajo buscó, analizó escrupulosamente la acción del compromiso de los trabajadores en el asombro de los administrados o consumidores de tal manera que genere repercusiones positivas en el establecimiento.

Los Niveles de Satisfacción.

Insatisfacción: Se causa en la medida que el desempeño descubierto del bien no cubre las esperanzas del beneficiario

Satisfacción: Se provoca en la medida que el desempeño observado del bien o mercancía cubre las expectativas del consumidor

Complacencia: Se manifiesta cuando el desempeño visto está por encima de las expectativas del comprador y/o administrado.

Dependiendo del horizonte de deleite del beneficiario se consigue estar al tanto el grado de honradez y lealtad hacia el establecimiento, supongamos: que un beneficiario e insatisfecho cambia una marca o proveedor de manera rápida (alevosía restringida por el centro de salud), en caso contrario el paciente satisfecho se conservará leal; únicamente mientras halle otro servicio que le haga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, un beneficiario satisfecho será honrado a un determinado servicio en la medida que siente una analogía emocional que prevalece largamente a una simple distinción razonada. Desde

esta mirada es que las corporaciones tratan de complacer a sus beneficiarios a través del compromiso que pueden ofertar y conceder más de lo que promete.

Subvariables de la Satisfacción.

Eficacia: hace mención a la infraestructura física, equipamiento y aspecto particular.

Eficiencia: no es otra cosa que la capacidad de suministrar un servicio meritorio de familiaridad, exacto y acorde con lo prometido.

Comodidad: Gracia, a fin de tratar al parroquiano suministrando atención particularizada. Todos y cada uno de estos mecanismos comprende aspectos de la ayuda, que los beneficiarios observan y que les admiten valorar la calidad de servicio en el instante en que lo toman, aún sin determinar aspectos técnicos del proceso.

Simplificación administrativa

Con respecto a los planteamientos de la simplificación administrativa, Alguacil (2018) manifiesta que la simplificación administrativa son aquellas acciones que buscan disminuir el número de etapas administrativas actuales tales como los trámites que condicionan cada procedimiento. En consecuencia, hacer mención de la simplificación administrativa, se está haciendo mención a distintas acciones las que se consiguen juntar hasta tres categorías: simplificación normativa encauzada a la disminución de la confusión de las reglas jurídicas, simplificación orgánica destinada al progreso de las institución pública y simplificación procedimental encaminada al reajuste tanto de trámites como del número de ordenamientos administrativos.

Asimismo, la reducción administrativa es un sin número de principios y acciones encaminadas a descartar obstáculos o cierto costo innecesario para la comunidad que inducen a procederes innecesarios de la administración pública, incorpora todo aspecto concerniente con el progreso de ordenamientos funcionales y servicios provistos únicamente por entidades públicas, la política nacional de simplificación debe regir las operaciones de las entidades públicas a fin de suministrar instrucciones y servicios administrativos ventajosos y

adecuados a los administrados, este soporte creará un marco regulatorio y modelo de servicio nuevo sustentado en la sencillez, la calidad, el progreso continuo, el estudio de costo-beneficio y la intervención vecina; además, la táctica y línea de acción corresponden estudiarse y valorarse perennemente a fin de certificar el acuerdo institucional ineludible para lograr los objetivos estratégicos (Muñoz, 2018).

Generalitat (2018), describió a la simplificación administrativa cada una de las acciones propuestas a disminuir o excluir las fases, documentación, requisito o gestión las rutinas administrativas, con el propósito de mejorar la calidad de servicios. Con relación a los principios de la simplificación administrativa, el Congreso de la república, el año (2005), instituye unos fundamentos: a) La presunción de sinceridad, lo cual tutela la correspondencia entre el oficinista y/o empleado y con los usuarios y radica en determinar que los administrados señalan la verdad, tal petulancia accede la tentativa, por el contrario. b) La exclusión de requisitos y formulismos cuando el costo económico que se asignan a los administrados supera el favor que se le otorga. c) La descongestión de los procesos de toma de decisiones mediante una precisa diferenciación entre los horizontes de gestión y los de realización. Y d) Intervención poblacional en la inspección de la prestación de servicios por la administración pública y la entrega del servicio.

De la misma forma Castillo (2018), los componentes de los ordenamientos administrativos serán los siguientes: (a) Parte administrativa, es el elemento fundamental de los ordenamientos, el empleado público, de manera que cada uno de las acciones administrativas deben ser mostradas ante las partes administradoras; (b) La competencia administrativa, es la potestad legal que las partes administrativas asumen en el ejercicio de su función, por lo que el abandono de autoridad implica, en consecuencia, las resoluciones o hechos administrativos se tornan nulos e desautorizados de pleno derecho; (c) El administrado, que son los ciudadanos o los usuarios a quienes la administración pública se debe, es también el individuo a quien se le debe facultar o impugnar el acto operativo; (d) Iniciación de oficio o petición de una parte o por demanda, que manifiesta que cualquier manera administrativa debe comenzarse de

cualquiera de las tres formas: de oficio, se realiza por iniciativa de la misma administración; a petición de la parte, es cuando se solicita llevarse a cabo el procedimiento y es ejecutado por el mismo administrador y por acusación.

Tornos, J. (2019), remarca que: “se apela a la locución simplificación administrativa a fin de hacer referencia a una variedad de acciones prioritarias a fin de orientar a la Administración a los cambios que se necesitan. En tal sentido, la simplificación se trata de la manera de abreviar algo, con la finalidad de abarcar el concepto de modernización administrativa”.

Alarcón (2018) manifiesta que el procedimiento administrativo abarca cuatro fases: (1) Iniciación del procedimiento, se consigue dar inicio de oficio, en la medida que el órgano administrativo dispone de información de algún acontecimiento que demanda iniciar un procedimiento o a solicitud del usuario, sobre algún derecho beneficioso al usuario o en observancia de alguna obligación. (2) Instrucción del procedimiento administrativo, vale para informar a la dependencia administrativa, en la toma de conciencia y adoptar una decisión determinada, para el instante de resolver, a fin de que falle, estar al tanto y constate los hechos en virtud de los cuales deba manifestarse mediante una resolución; se instruye con los alegatos, pruebas, informes, intervención de los interesados, información pública, entrevistas al implicado. (3) Ordenación del procedimiento, se determina mediante la ejecución de acciones definidas, tratando de arribar a un buen término a través de lo siguiente: expediente administrativo, impulso de procedimiento, principio de concentración y acatamiento de diligencias administrativas. (4) Terminación del procedimiento administrativo, se explica en la manera de terminación del procedimiento, que se sujeta en: expedición de resolución, por abandono o abdicación, por dimisión de oficio por la administración pública, por dimisión y abandono por el interesado y por prescripción de éste.

La trascendencia de la gestión con respecto a los procedimientos administrativos, para Cervantes (2019) reside en las siguientes supuestos: Instaurar el orden lógico y las sucesiones para ejecutar diligencias de manera frecuente y determinada; instrumentos administrativos que admiten estar al corriente qué poder realizar todos los días, donde se reconocen metódicamente

las operaciones de las funciones; suscitar la eficacia y la optimización de procesos y precisar la manera que se deben ejecutar las diligencias, quiénes deben realizarlas y cuándo.

Basado desde el enfoque de las normas legales administrativas

En el Perú se dio inicio al proceso de la simplificación administrativa en los años de 1989, al emitirse la Ley N° 25035, los cuales, no ha tenido un buen efecto, después de dos largos años en 1991 se emite la Ley Marco para el incremento de la Inversión Privada y su reglamento, en la cual se determinan las normas de Simplificación Administrativa, para favorecer el progreso de inversión privada, además, se emite el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, y se instituye que solamente se logrará requerir el cumplimiento de los procedimientos administrativos que sustentan en dicho instrumento. El propósito es excluir los obstáculos y distensiones formales y funcionales que inhiben el progreso de las diligencias económicas y limitan el libre aliento privado (presidente de Consejos de ministros, 2021)

La simplificación administrativa se respalda en el Decreto Legislativo. N° 1246 (2016) la cual certificó distintas acciones administrativas de simplificación, (D.L. 1246, art. 5°) se enfatiza las instituciones del sector público están prohibida pedir al administrado, en un procedimiento la documentación siguiente: Copia del DNI., copia de la partida de nacimiento o bautizo, en la presentación del DNI, copias de certificados de nacimiento o de defunción, expedidos últimamente o dentro de un tiempo máximo, certificación notariada de firmas, salvo que la ley lo exija, copia del registro RUC o del certificado de información inscrito en SUNAT, certificado o asiduidad de práctica profesional o análoga despachado por corporaciones profesionales, cualquier otra obligación que confirme o suministre pesquisa inscrita en registros de acceso gratuito a Internet u otros medios públicos de información. También, según el Documento Nacional de Identidad (DNI), el vencimiento del DNI no establece una dificultad a fin de que el individuo actúe en algún suceso civil, comercial, administrativo, notarial, de registro, judicial y policial; en particular para confirmar su identidad.

Con el Decreto Legislativo 1246, se aprobaron diferentes medidas de simplificación administrativa, determinando de este modo una interconexión favorable para los usuarios de las instituciones públicas a fin de asentar el alcance, permitir o proveer la información y una base de datos renovada y actualizada, que alcancen, coordinen, creen y proporcionen información real a sus administrados, y ejecuten un control real de un conjunto de hechos de la administración interna.

Con ello se busca aliviar de determinada documentación, gestiones, términos, y, en conclusión, rutinas, para evitar desplazamientos, o tal vez para hacer menos costoso el proceso, con lo cual se estaría economizando costes. De la misma manera, la racionalización y agilización del procedimiento administrativo. Con ello se busca agilizar determinados criterios, tiempo, coste, sin dejar de lado determinadas normas a cumplir. De esta manera, y a través de la revisión, simplificación, se pretende que el proceso sea más ágil y económico, consiguiendo con ello eficiencia y eficacia en la administración.

Esperanza, C. (2017) manifiesta que: "(...) la ejecución de las normas técnicas de simplificación administrativa compromete la eliminación o reducción de número significativo de documentos pedidos a los administrados en el ejercicio de los procedimientos administrativos". (p. 9). Se trata pues, de dotarle simplificación a los procedimientos y a la aplicación de esmerada de procedimientos metodológicos de eliminación o disminución de obligaciones administrativas, con ello también se disminuyen los costes para el integro de los del procedimiento Administrativo.

Para Retortillo (2017) señala que la agilización administrativa se subsume en tres condiciones: "número uno: concurre una simplificación normativa, con la cual se busca menguar la complicación del régimen legal. En segundo término, la simplificación orgánica que conduce a optimizar las estructuras de las instituciones Públicas. Y finalmente en tercer lugar, la simplificación procedimental, a través de la cual, se pretende intervenir verdaderamente en los procedimientos administrativos a fin de hacerlos menos complicados, pero al mismo tiempo más eficaz. La última condición propuesta, se debe concebir como la sumatoria de dos nociones: o la disminución de obligaciones administrativas.

III. METODOLOGÍA

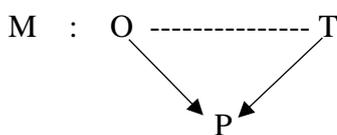
3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio es básica, descriptivo propositivo, al respecto, Jacqueline Hurtado (2018), en su texto: “Metodología de la investigación”, refiere, que el nivel de investigación propositiva, se preocupa por trazar o establecer propuestas orientadas a solventar determinadas situaciones en la medida que se encare desde un plan de investigación.

Este tipo de investigación se desprende del enfoque: cuantitativo, se trata de mediar estadísticamente las variables de estudio, para recojo de la información se hace uso de los procedimientos técnicos con sus correspondientes instrumentos, el cuestionario tipo escala Likert, en base a estos resultados se elabora la propuesta en concordancia con los objetivos propuestos. Como lo indica Hernández y Mendoza (2018).

Con respecto al diseño, no experimental, no se manipulan ninguna de las variables propuestas: *simplificación administrativa y la satisfacción de los administrados*. En el estudio únicamente se trata de observar el comportamiento de las variables con se presentan en el ámbito abordado. Así lo indica: Hernández y Mendoza (2018), una investigación no experimental. El esquema del diseño es el siguiente.

Figura 1: *Diseño del plan*



Donde:

M: Muestra

O: Observación

T: Teoría

P: Propuesta

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente 1: Simplificación administrativa

Referencia conceptual: se trata de la exclusión de limitaciones redundantes para las personas, que causan el impropio ejercicio de la gestión gubernamental (Buntin, 2020).

Referencia operacional: Fue evaluada por las dimensiones: Seguimiento y evaluación, Mejoramiento continuo y Sostenibilidad

Indicadores: Procedimiento de rastreo y valoración, optimización de efectos, propagación de consecuencias, programación, realización, comprobación de los beneficios, protocolo, propagación, regulación y certificación.

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Son los indicadores que permiten a la institución valorar si es que las áreas han cumplido con las metas programadas desde el inicio del año. (Hatipoglu & Tereci, 2021)

Definición operacional: Fue evaluada por las dimensiones: Eficacia, Eficiencia y Comodidad

Indicadores: Capacidad resolutiva, conocimiento, brinda respuesta en tiempo previsto, procedimientos simples, disponibilidad del trabajador para atender al usuario, horario de atención, trato del personal, tiempo de atención y ambiente físico.

Escala de medición: Ordinal

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

Población

Se tomó en cuenta a los 3000 usuarios de la Municipalidad Distrital de Jayanca. Se trata entonces de todas las personas administradas por la municipalidad de Jayanca, tomadas en cuenta para el presente estudio (Bernal 2018)

Criterios de inclusión: se incluyó a usuarios mayores de 18 años y menores a 65 años, considerando a los ciudadanos de la zona urbana que, a lo largo de los meses de enero a julio del año 2021, hayan realizado trámites administrativos en la Municipalidad distrital de Jayanca.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal de la Municipalidad de Jayanca y a los administrados de las zonas rurales.

Muestra de estudio

Para hallar la muestra se consideró aplicar el cálculo de proporciones con población finita o de tamaño conocido. Se trata de una porción de la población determinada para el estudio, la que se obtuvo aplicando la siguiente fórmula. (Baena 2017)

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la población muestral por establecer

N= Volumen de la población (3000)

P = Posibilidad de conocimiento (0.5)

Q = Contingencia de impericia (0.5)

Z = Horizonte de confiabilidad (1.96)

d = Rango de error permitido (0.05)

Determinación del tamaño de la muestra

$$n = \frac{(3000)(1.95)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(3000 - 1) + (1.95)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 337.28$$

$$n = 337$$

Para este caso la muestra está conformada por 337 usuarios de la Municipalidad de Jayanca.

Muestreo. La muestra fue obtenida por medio de fórmula estadística, utilizando la técnica de muestreo probabilístico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de información se hace uso de las técnicas de gabinete, orientadas a la construcción del marco teórico del presente estudio, es decir se tenía que sustentan teóricamente ambas variables de restudio, se hizo uso también de la técnica de observación con la finalidad de caracterizar los niveles de interculturalidad y transculturalidad de la población de estudio, se administró también un cuestionario el cual consta de 24 ítems.

3.5 Procedimientos

En el mapeo y análisis de la información se hace uso del método estadístico. Para el estudio estadístico de los datos, los métodos que se aplicarán son:

Recopilación: se realizó en función de la localización de la información en este caso la información estadística puede ser interna y externa. Los datos internos son los registros emanados dentro de la organización de la que hace un estudio estadístico, los externos se consiguen de información publicada y encuestadas.

Organización: Con respecto a la organización de los datos compilados, el primer paso es corregir cada uno de los elementos recopilados.

Representación: Existen tres formas de presentar un conjunto de datos a través de enunciados, tablas estadísticas y gráficos estadísticos.

Análisis: Luego del procedimiento anterior la información obtenida mediante la estadística descriptiva, la que estará lista para ser analizada, para lo cual frecuentemente se emplean operaciones matemáticas durante el proceso de análisis, así como la capacidad de abstracción del investigador.

El procesamiento de los datos se ejecuta teniendo en cuenta los análisis descriptivos, centrado en distribución de frecuencias y porcentajes,

representaciones gráficas. Se hizo uso del programa informático Statistical Package for Social Sciences/Personal Computer Plus (SPSS/PC+).

3.6 Método de análisis de datos

Mediante la estadística inferencial se accedió alcanzar las sistemáticas y estudio de la indagación que a través de la inducción establece posesiones de una urbe estadística, o a partir de una muestra representativa. La estadística inferencial es un semblante significativo:

La toma de muestras o muestro.

La apreciación de medidas o categorías estadísticas.

Los métodos no paramétricos: a través de la estadística inferencial se alcanzará una conclusión global del estudio, por supuesto tomando en cuenta la muestra determinada lo cual le da un grado confiabilidad.

3.7 Aspectos éticos

3.7.1 Revisión independiente de los protocolos. Los investigadores poseen distintos y genuinos intereses, en los cuales se toma en cuenta el bienestar de la sociedad, el desarrollo de sus carreras profesionales, así como la defensa de los derechos de las poblaciones en estudio. Estos intereses consiguen llevar a problemas que suministren del surgimiento de prácticas discutibles en el diseño de los planes de investigación, los mismos, que finalmente, colocarían a los sujetos en riesgo.

3.7.2 Sociedad con la comunidad. A fin de ser estimadas éticas, las investigaciones incumben reconocer a las necesidades de la comunidad y, en consecuencia, los planes de investigación, que se realizan con agentes humanos deben implicar a la comunidad donde se desarrolla. Idealmente, se debe hacer partícipe a la comunitaria en el planeamiento, manejo y vigilancia del desarrollo de la investigación, así como debe haber protecciones que afirmen que

los efectos de la investigación sean integrados al sistema educativo de la comunidad.

3.7.3 Valor social. Con la finalidad de ser ética, la investigación con agentes humanos debe ser meritoria. Los efectos de la investigación deben, necesariamente, causar la calidad educativa de la comunidad. Los planes de investigación, fundamentalmente en países en vías de desarrollo, corresponde orientarse hacia problemas que son trascendentes en la comunidad. Si la investigación no posee valor, ésta no es ética.

3.7.4 Validez científica. Con el propósito de arribar al valor ético, la investigación debe ser ejecutada con una metodología adecuada que testifique que los resultados contestaran a las preguntas que ocasionaron el estudio. Aquellos planes investigativos que no reúnen lo mínimo de rigor científico, no arriban a conclusiones validas, presentan, etc.

3.7.5 Selección justa de la población. La elección de los de la población y la muestra debe ser justa. Los estudiosos deben evitar explotar a los grupos sensibles. Estas condiciones toman en cuenta a) Impedir preferir a grupos de individuos de fácil reclutamiento por su contexto social, b) No implicar a grupos que no logren favorecer de los resultados positivos, y c) Asegurarse que los inseguridades y favores estén de manera justa entre los conjuntos de la sociedad.

3.7.6 Tasa de Riesgo/Beneficio favorable. La investigación con agentes humanos ineludiblemente posee un nivel de indecisión con respecto a los riesgos y beneficios. Las ventajas viables han sido vistos y subrayados y si los riesgos viables para los investigados son confrontados y las intrepideces manifiestan que los riesgos son sensatos en correspondencia con los beneficios.

3.7.7 Consentimiento Informado. El consentimiento enterado encierra la necesidad de respetar a los sujetos y a las decisiones que ellos tomen. Se trata de un mecanismo mediante el cual los investigados deben salvaguardar sus intereses y en el cual poseen la oportunidad

de resolver involucrarse o no en el estudio y si la investigación coincide con sus propios valores, intereses y fines.

3.7.8 Respeto a los sujetos de investigación. Los requerimientos éticos de la investigación no concluyen con la firma del consentimiento informado. Considerar a los investigados comprende resguardar la confidencialidad de la información que es privada y permitir que el agente se autoexcluya de la investigación en el instante que el dese y por cualquier razón.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca.

Tabla 1

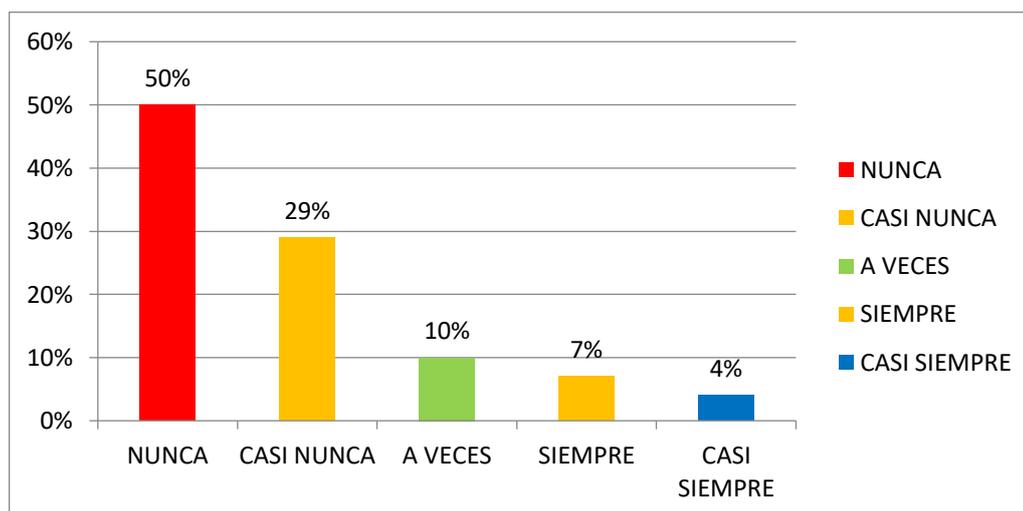
La entidad realiza medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación administrativa

Dimensión: Seguimiento de evaluación	f	%
Nunca	168	50
Casi nunca	97	29
A veces	34	10
Siempre	23	7
Casi siempre	15	4
Total	337	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario

Figura 2

Dimensión: Seguimiento de evaluación



Se aprecia en la tabla 1 y la figura 2, que en la modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca toman medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa, el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

Conclusiones

Podemos evaluar la tabla 1 y la figura 2 en la cual, se debe considerar o proponer un modelo de simplificación administrativa. Donde predomina la mayor opinión de usuarios en un 50%.

Tabla 2

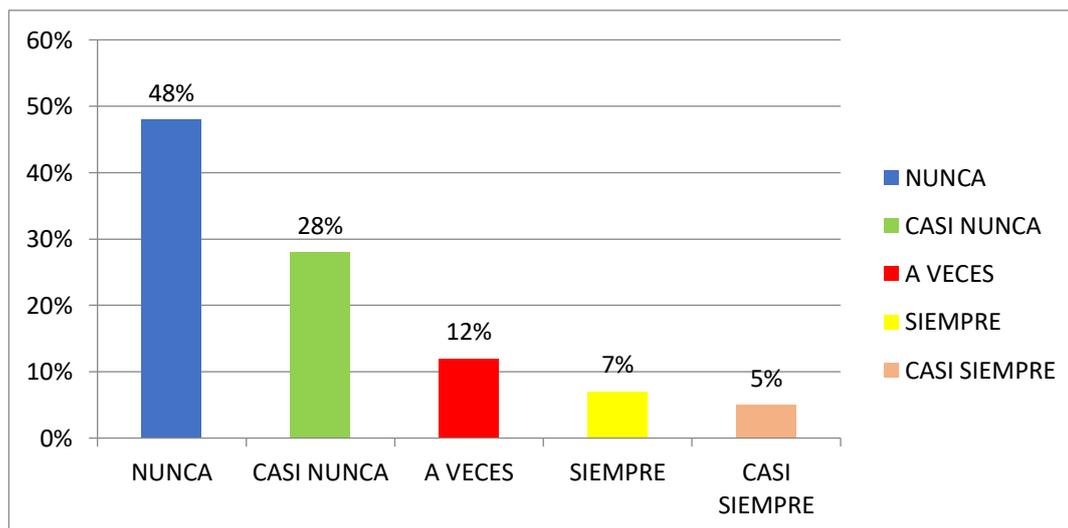
La entidad realiza actividades para la difusión de los resultados de la evaluación del procedimiento administrativo simplificado

Dimensión: Seguimiento de evaluación	f	%
Nunca	163	48
Casi nunca	94	28
A veces	39	12
Siempre	25	7
Casi siempre	16	5
Total	337	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario

Figura 3

Dimensión: Seguimiento de evaluación



Asimismo, tenemos la tabla 2 y la figura 3, que en la modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca realizan actividades para la difusión de los resultados en el procedimiento administrativo simplificado el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

Conclusiones

Por lo tanto, tenemos que se debe considerar o proponer un modelo de simplificación administrativa, en la cual predomina la mayor opinión de usuarios en un 48%.

Primer objetivo específico: Diagnosticar el estado actual de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca.

Tabla 3

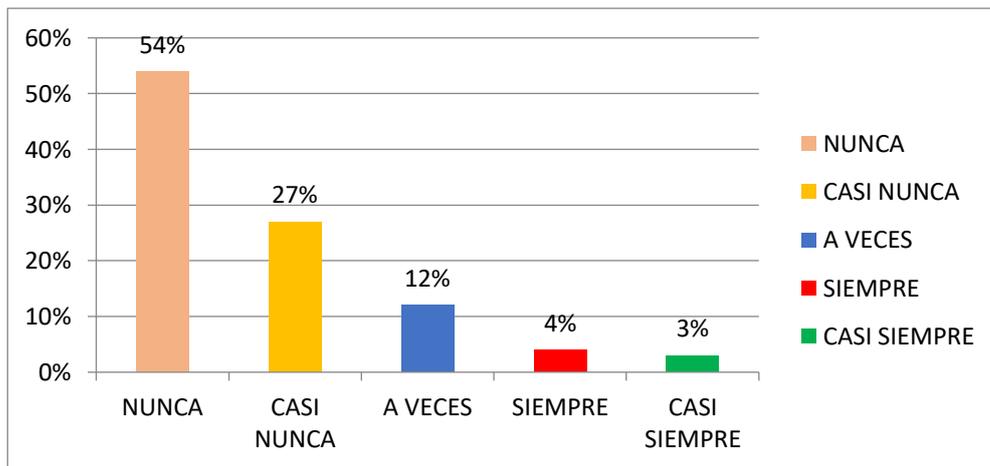
El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios

Dimensión: Eficacia	f	%
Nunca	181	54
Casi nunca	93	27
A veces	39	12
Siempre	15	4
Casi siempre	9	3
Total	337	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario

Figura 4

Dimensión Eficacia



Según los resultados se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 54% se encuentra insatisfecho con la administración pública, así tenemos el 27% casi nunca, el 12% a veces, el 4% siempre y por último el 3% casi siempre.

Conclusión

Se tiene que en mayor incidencia el 54% de los usuarios opinan que la atención no satisface sus demandas.

Tabla 4

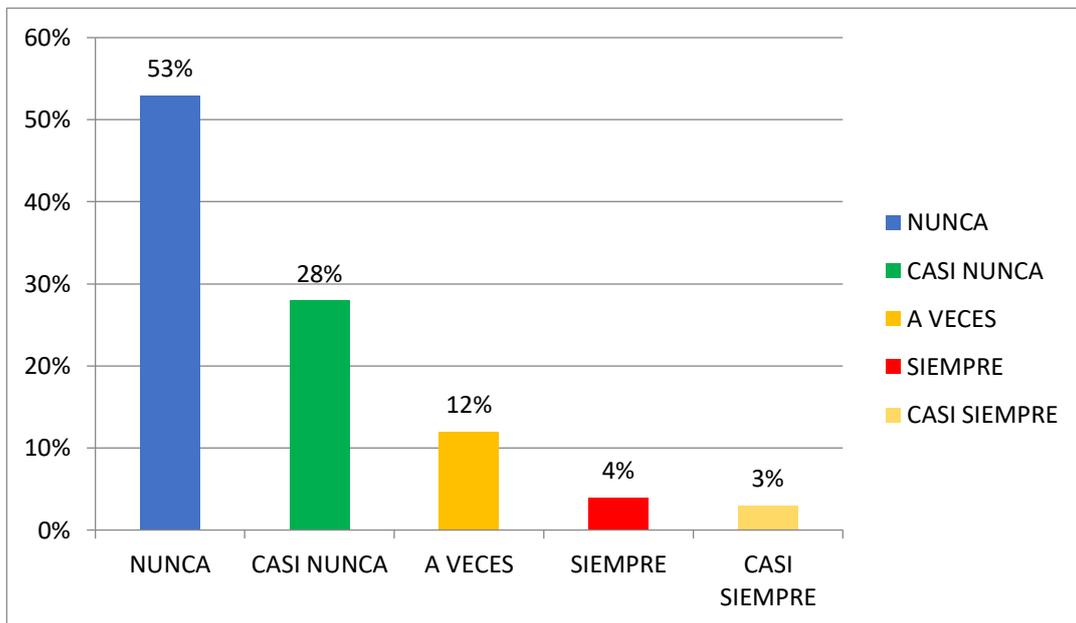
Existe personal disponible para atender al usuario

Dimensión: Eficiencia	f	%
Nunca	178	53
Casi nunca	97	28
A veces	39	12
Siempre	15	4
Casi siempre	8	3
Total	337	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario

Figura 5

Dimensión: Eficiencia



Según los resultados se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 53% se encuentra insatisfecho con la administración pública, así tenemos el 28% casi nunca, el 12% a veces, el 4% siempre y por último el 3% casi siempre.

Conclusión

Se tiene que en mayor incidencia el 53% de los usuarios opinan que la atención no satisface sus demandas.

Tabla 5

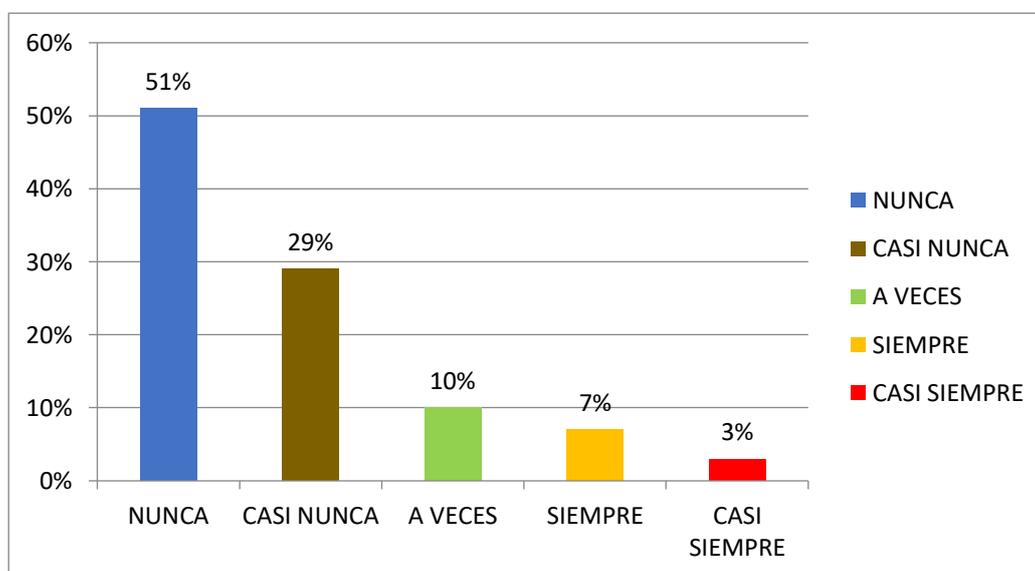
Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos

Dimensión: Comodidad	f	%
Nunca	171	51
Casi nunca	97	29
A veces	34	10
Siempre	22	7
Casi siempre	13	3
Total	337	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario

Figura 6

Dimensión comodidad



Se obtiene los siguientes resultados donde se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 51% se encuentra insatisfecho con la administración pública, así tenemos el 29% casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 3% casi siempre.

Conclusión

Se tiene que en mayor incidencia el 51% de los usuarios opinan que la atención no respeta a los usuarios para ser atendidos.

Segundo objetivo específico: Diseñar un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario.

Tabla 6

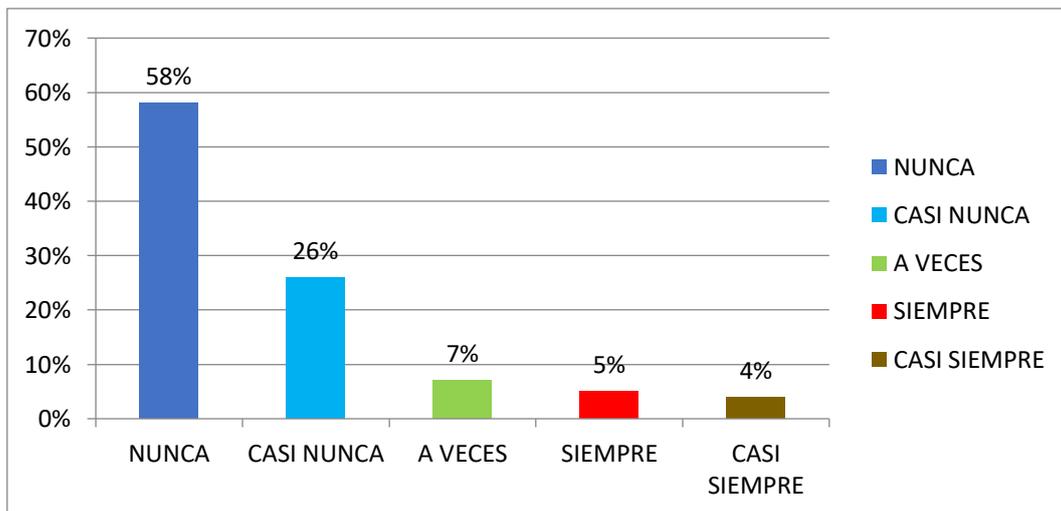
La entidad realiza el diseño del plan de seguimiento y evaluación del nuevo procedimiento administrativo

Diseño de simplificación	f	%
Nunca	197	58
Casi nunca	87	26
A veces	24	7
Siempre	17	5
Casi siempre	12	4
Total	337	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario

Figura 7

Diseño de simplificación



De lo expuesto tenemos que el 58% de los usuarios afirman nunca se ha planteado o se ha diseñado un plan o un modelo de simplificación, asimismo el 26% casi nunca, 7% a veces, 5% siempre y el 4% casi siempre.

Conclusión

Tenemos que es urgente que se diseñe un modelo de simplificación administrativa para una eficaz administrativa en favor del usuario, teniendo que el 58% de mayor incidencia.

Tercer objetivo específico: Validar la propuesta del modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario.

Tabla 7

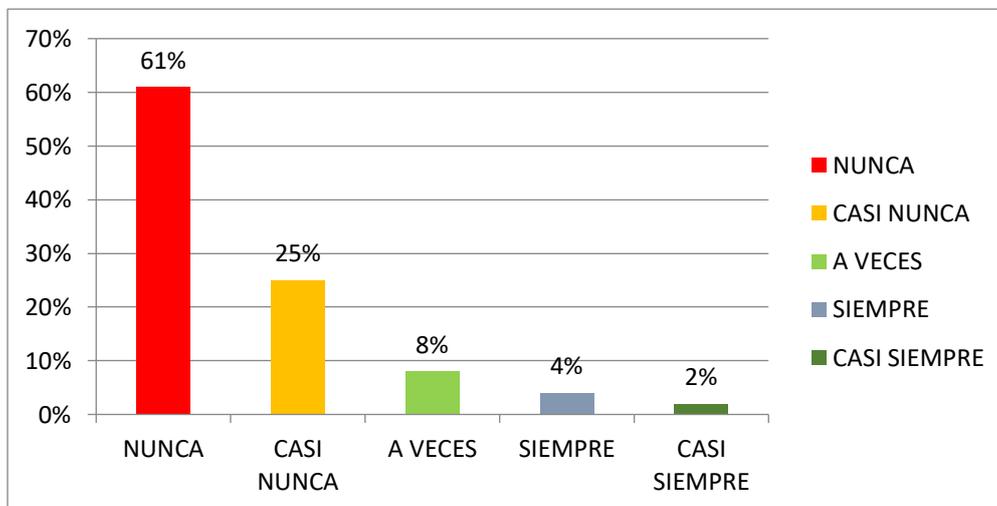
La entidad realiza actividades para la difusión de los resultados de la evaluación del procedimiento administrativo simplificado

Modelo de simplificación	f	%
Nunca	204	61
Casi nunca	83	25
A veces	27	8
Siempre	16	4
Casi siempre	7	2
Total	337	100

Nota: Datos obtenidos del cuestionario

Figura 8

Modelo de simplificación



Según los resultados podemos establecer que los usuarios consideran que, de existir una propuesta de simplificación administrativa para una buena atención y administración eficiente, donde el 61% afirma que nunca ha existido una propuesta, asimismo tenemos el 25% casi nunca, 8% a veces, 4% siempre y 2% casi siempre.

Conclusión

La mayor incidencia es que el 61% de los usuarios afirman que nunca la administración municipal ha considerado una propuesta para la mejora de la administración pública.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados estadísticos, se diserta teniendo en cuenta los objetivos de la investigación como también los constructos teóricos

En primer lugar, se tuvo en cuenta el objetivo general de la investigación el cual es diseñar un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021

Se aprecia en la tabla 1 y el gráfico 1, que en la modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca toman medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa, el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

De lo expuesto se comprueba con el estudio de Rocca (2015) donde afirma que la satisfacción del usuario no es valorada en la administración pública donde se concluye que tanto los administradores como los usuarios están en un total descontentos. Por lo tanto, se tiene que tener en cuenta que la simplificación administrativa apunta a una diversidad de tareas necesarias para modificar o fortalecer la administración a los cambios que se requiera. Por ello es importante que en toda institución se plantee una simplificación administrativa para modernizar la misma.

Por otro lado, Hidalgo (2015) en la investigación afirma que existe una aprobación muy baja por parte del usuario frente a la administración municipal, donde la eficacia no se muestra en la realidad, donde se obtiene una atención positiva significativa a la comunidad. Es por ello que el autor afirma que se debe plantear estrategias o formas para modernizar la administración, teniendo como base la simplificación administrativa que tenga como base a la simplificación normativa, la simplificación orgánica y simplificación procedimental.

Así tenemos a Ortiz (2017) en el estudio considera de suma importancia la simplificación administrativa teniendo en cuenta al administrado exógeno. Donde señala que, a mejor función de los trabajadores, en consecuencia, más agrado de los beneficiarios exógenos, por lo tanto, la simplificación administrativa se tiene que dar de la mayor racionalidad, proporcionalidad, celeridad y predictibilidad que contribuya a avalar el debido proceso, impidiendo actuaciones o formulismo que no afecten a los usuarios.

Existen otros planteamientos como la de Muller (2018) quien que la eficacia del servicio debe encontrarse por arriba de las expectativas de los administrados, debido a que, una vez ofrecido el servicio, la calidad será similar a la asistencia en sí mismo. Desde esta mirada, se determina que son los servidores el asiento esencial para optimar la calidad de los servicios de las instituciones, pues son ellos los comisionados de interactuar con los administrados de cada organización institucional, en otras palabras, son ellos los primeros en observar determinados semblantes que están propiciando disconformidad en los administrados, y que pueden adoptar determinadas medidas a fin de superar los puntos perjudiciales.

También podemos comparar con el estudio de Alguacil (2018) quien manifiesta de la importancia de una simplificación administrativa porque permite disminuir todas las etapas administrativas que con llevan a los trámites de procedimientos. Llegando a la conclusión, que la simplificación administrativa, vienen hacer las distintas acciones las que se logran a obtener diferentes categorías, dentro de ella tenemos la simplificación normativa que esta basa en las normas legales destinadas al progreso y la ejecución de una simplificación encaminada reajustar y aplicar según las normas legales en el ordenamiento de la administración jurídica.

Por último, tenemos a Parasuraman, Zeithaml, y Berry (2016) quien señala que la calidad vista desde el servicio se trata de una sensatez integral de la superioridad u honorabilidad de una corporación, la que necesariamente debe relacionarse con la disconformidad entre expectativas y percepciones, es por ello por lo que estos resultados se conllevan a plantear estrategias o modelo de simplificación administrativa para resolver problemas a favor del usuario.

Primer objetivo específico: Diagnosticar el estado actual de los procesos, actores e instrumentos para la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021

Para su mejor explicación se ha tenido en cuenta las tres dimensiones:

Primera dimensión: Eficacia

Según los resultados se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 54% se encuentra insatisfecho con la administración pública, así tenemos el 27% casi nunca, el 12% a veces, el 4% siempre y por último el 3% casi siempre.

Segunda dimensión: Eficiencia

Según los resultados se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 53% se encuentra insatisfecho con la administración pública, así tenemos el 28% casi nunca, el 12% a veces, el 4% siempre y por último el 3% casi siempre.

Tercera dimensión: Comodidad

Se obtiene los siguientes resultados donde se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 51% se encuentra insatisfecho con la administración pública, así tenemos el 29% casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 3% casi siempre.

De acuerdo con lo expuesto según Gonzales (2017) en su investigación demuestra calidad de servicio y la complacencia de los beneficiarios la disposición de servicio encuentra relación con el horizonte de complacencia manifestado por los alumnos; en consecuencia. El autor llega a la conclusión, que toda persona tiene la necesidad de informarse y que la vez utiliza recursos de información y cumple con su satisfacción; por otro lado, la parte administrativa tiene la obligación de planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información; sin embargo, para que esta sea una complacencia se requiere de aplicar estrategias, métodos y técnicas en función del interés del usuario.

Asimismo, tenemos a Quispe (2017) donde establece la analogía entre la eficacia del servicio administrativo y el agrado de los beneficiarios en la municipal, donde se determina que se da una correspondencia entre la calidad de servicio y el agrado de los usuarios de la comunidad, de la cual se recurre a la expresión simplificación administrativa para apuntar a una pluralidad de acciones necesarias para ajustar la Administración a los cambios que se requieran. Por ello, la simplificación es, una forma de concretar algo más el concepto aún más amplio de modernización administrativa. El autor llega a la conclusión que satisfacer significa complacer un deseo, es decir la esencia u ontología es complacer la necesidad de todo usuario. Por lo tanto, la satisfacción se observa en el funcionamiento del sistema que busca la recuperación de la información; también existe el recurso de información obtenido; y los servicios, donde los recursos de información son como elemento básico para resolver una necesidad del usuario.

Por último, tenemos a Paredes (2016) en el estudio calidad en los servicios de salud, donde se demuestra el agrado de los beneficiarios, de la cual existe una correlación entre el grado de satisfacción de los beneficiarios, donde el usuario afirma que el 22,1% de los abordados señalaron que se encuentran contentos con el servicio; en tanto que un 77,9% de los beneficiarios puntualizaron estar descontentos con el área de nutrición. Por lo tanto, se puede considerar que la calidad de servicio es la base fundamental en toda empresa, porque esto permite que la calidad de servicio repercute en las evaluaciones de los usuarios. Asimismo, esto satisface al cliente o al usuario, Por lo cual, el autor afirma que todo cliente o usuario satisfecho es un usuario dispuesto a realizar comentarios positivos y tener una percepción positiva ante cualquier empresa o institución. Así pues, tanto la Calidad de Servicio como la Satisfacción del cliente son críticas para entender la prosperidad de la organización.

Segundo objetivo: Analizar y diseñar un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021.

De lo cual tenemos que el 58% de los usuarios afirman nunca se ha planteado o se ha diseñado un plan o un modelo de simplificación, asimismo el 26% casi nunca, 7% a veces, 5% siempre y el 4% casi siempre.

Además, se tiene en cuenta a Parasuraman, Zeithaml, y Berry (2016) donde definen que una buena calidad vista desde el servicio, se trata de una sensatez integral de la superioridad u honorabilidad de una corporación, la que necesariamente debe relacionarse con la disconformidad entre expectativas y percepciones que tenga el usuario frente al servicio que presta cualquier institución. Es por ello, para que se ejecute una buena administración de los procedimientos, se debe lograr evitar desplazamientos, o bien, hacer más económico el proceso, y así economizar en costes. También, la racionalización y agilización del procedimiento administrativo. Se pretende ordenar el procedimiento en torno a criterios de tiempo, coste, y siempre teniendo presente la norma.

Asimismo, Muller, (2018) plantea que la eficacia del servicio debe encontrarse por arriba de las expectativas de los administrados, debido a que, una vez ofrecido el servicio, la calidad será similar a la asistencia en sí mismo. Desde esta perspectiva son los administradores o trabajadores puedan optimizar el servicio de la institución. Es decir, son ellos los llamados a optar medidas necesarias para una mejor atención, en la cual facilitar al administrado en cuanto al inicio de un procedimiento administrativo determinado, los requisitos exigidos, entre otros, a efectos de salvaguardar los derechos de los administrados o usuarios, evitando con esto las barreras burocráticas, y así hacer menos complicados o engorrosos los procedimientos administrativos iniciados ante las entidades públicas.

Según el estudio de Esperanza, C. (2018) señala que: la aplicación de las técnicas de simplificación administrativa implica la eliminación o reducción del número de documentos requeridos a los usuarios en el procedimiento administrativo. Es decir, la simplificación de los procedimientos y la aplicación de metodologías de supresión o reducción de cargas administrativas conjeturan una reducción de costes para el total de procedimientos de la Administración.

En otras comparaciones tenemos a Esperanza, C. (2017) en su estudio de la manifiesta que la simplificación administrativa son normas técnicas que permite la eliminación o reducción de número significativo de documentos pedidos a los administrados para el ejercicio de los procedimientos administrativos. En la cual el autor concluye aplicar la simplificación elimina o disminuye las obligaciones administrativas, con ello también se disminuyen los costes para el integro de los del procedimiento Administrativo, prestando un buen servicio a todos los usuarios.

En otro caso tenemos los estudios de Cervantes (2019) en el cual considera que los procedimientos reside en instaurar el orden lógico y las sucesiones para ejecutar diligencias de manera frecuente y determinada diseñados en instrumentos administrativos que admiten estar al corriente qué pueda realizar una buena administración en favor del usuario, donde se reconocen metódicamente las operaciones de las funciones puedan suscitar eficaces y optimistas de los procesos, por lo cual se deben precisar de manera eficaz para una buena eficiencia administración

De la misma forma comparamos los estudios de Castillo (2018), donde los componentes de los ordenamientos administrativos, tiene en cuenta que los administrativo muestre las acciones y la competencia necesaria teniendo en cuenta la parte legal de la administración, en la cual los ciudadanos o los usuarios tienen la facultad o impugnar el acto operativo, partiendo de un hecho real u objetivo de cualquier manera la administración debe comenzar de cualquiera de las formas por iniciativa de la misma administración; a petición de la parte, cuando el usuario lo solicite a llevar a cabo el procedimiento.

Así tenemos a Generalitat (2018) en su estudio que hay una relación comparativa de la simplificación administrativa, el cual está basada en los principios que cada acción, con el propósito de mejorar la calidad de servicios. Con relación a los principios de la simplificación administrativa, está normado que instituye en fundamentos como la presunción de sinceridad, donde esta se encuentra la tutela del empleado y los usuarios, en la cual radica en a la verdad en la prestación de servicios por la administración pública y la entrega del servicio.

Validar la propuesta del modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque 2021.

Según los resultados podemos establecer que los usuarios consideran que, de existir una propuesta de simplificación administrativa para una buena atención y administración eficiente, donde el 61% afirma que nunca ha existido una propuesta, asimismo tenemos el 25% casi nunca, 8% a veces, 4% siempre y 2% casi siempre. A partir de esta mirada, se puede comprender mejor la satisfacción del usuario, en tal sentido se debe hablar primero de calidad o satisfacción del consumidor; por lo tanto, desde esta mirada sólo concurre la eficacia en la medida en que se dé una diferencia entre las expectativas y la percepción real del servicio, es decir que se cubre inclusive por encima de lo esperado.

De lo expuesto tenemos a Alguacil (2016) que manifiesta que la simplificación administrativa son aquellas acciones que buscan disminuir el número de etapas administrativas actuales tales como los trámites que condicionan cada procedimiento. Es decir, la simplificación administrativa, teniendo en cuenta la simplificación normativa, la simplificación orgánica y la simplificación procedimental. Es por ello es que hay que entender la calidad como intervención del beneficiario/cliente. Por otro debe valorar la eficacia o calcular la eficacia, pero que, si se obtiene identificar su ausencia, en tal sentido la calidad debe ser afín a una intervención exaltado del administrado o en el servicio o bien que se le oferta.

Asimismo, Muñoz, (2017) reafirma que la reducción administrativa es un sin número de principios y acciones que inducen a procedimientos innecesarios de la administración pública, en la cual incorpora todo aspecto concerniente con el progreso de ordenamientos funcionales y servicios provistos únicamente por entidades públicas, este soporte creará un marco regulatorio y modelo de servicio de nuevo progreso continuo, de acción que certifique los logros de los objetivos estratégicos propuestos por la institución. Por lo tanto, la eficacia del servicio debe encontrarse por arriba de las expectativas de los administrados, debido a que, una vez ofrecido el servicio, la calidad será similar a la asistencia en sí mismo. Desde esta mirada, se determina que son los servidores el asiento esencial para optimar la calidad de los servicios de las instituciones, pues son ellos los comisionados de interactuar con los administrados de cada organización institucional, en otras palabras, son ellos los primeros en observar determinados semblantes que están propiciando disconformidad en los administrados, y que pueden adoptar determinadas medidas a fin de superar los puntos perjudiciales.

Y por último tenemos a Retortillo (2017) señala que la agilización administrativa busca reducir toda complicación dentro de la norma legal del régimen legal, donde la simplificación administrativa optimiza las estructuras de las instituciones Públicas. El autor llega a la conclusión que la simplificación procedimental, pretende intervenir en los procedimientos administrativos a fin de hacerlos menos complicados, pero al mismo tiempo más eficaz.

VI. CONCLUSIONES

El estudio de investigación está encaminado a Proponer un modelo de simplificación administrativa, partiendo de la problemática, teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario es concebir una acción específica y práctica, como un valor que logra comprender el contexto de una realidad.

1. Se diagnosticó el estado actual de la satisfacción del usuario, esto permitió identificar que no se está tomando en cuenta los derechos, respeto, valoración del usuario.
2. Diseñar un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario, de acuerdo a los resultados se tuvo en cuenta las tres dimensiones de estudio, en la cual refleja que no existe estrategias técnicas o métodos en la administración pública municipal. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados se diseñó la propuesta de un modelo de simplificación administrativa.
3. Validar la propuesta del modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario. Se tiene en cuenta la dimensión de seguimiento y evaluación donde se permitió verificar que la municipalidad de Jayanca, en la cual este carece de un programa que ayude a orientar y prestara un buen servicio al usuario y la comunidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde del Gobierno Municipal, implementar programas de capacitación al personal de administrativo para el buen servicio al usuario.
2. Al Gerente del área de administración implementar estrategias de capacitación para reforzar las capacidades que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario, de acuerdo a los resultados, en la cual refleja que no existe estrategias técnicas o métodos en la gestión administrativa de la municipalidad de Jayanca.
3. Al jefe de Personal a tomar como paradigma este estudio, el cual es solución de problemas, razonamiento y toma de decisiones lo que permite hacer inferencias y reflexiones justificadas al problema, atienda la problemática y mejorar la calidad en el servicio de los usuarios.

VIII. PROPUESTA

Modelo de Simplificación administrativa para satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque - 2021

En el Perú se dio inicio al proceso de la simplificación administrativa en los años de 1989, al emitirse la Ley N° 25035.

Teniendo en cuenta que la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios, se debe tomar acciones que se implementen en las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado

Por tanto, esta propuesta de simplificación administrativa orientará la actuación de la administración pública a brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos a los ciudadanos. Asimismo, ofrecer esta ayuda y generar un marco normativo y modelos de servicio modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo-beneficio y participación ciudadana. Entonces, las estrategias y líneas de acción deben revisarse y evaluarse siempre para garantizar el ajuste institucional para lograr los objetivos estratégicos.

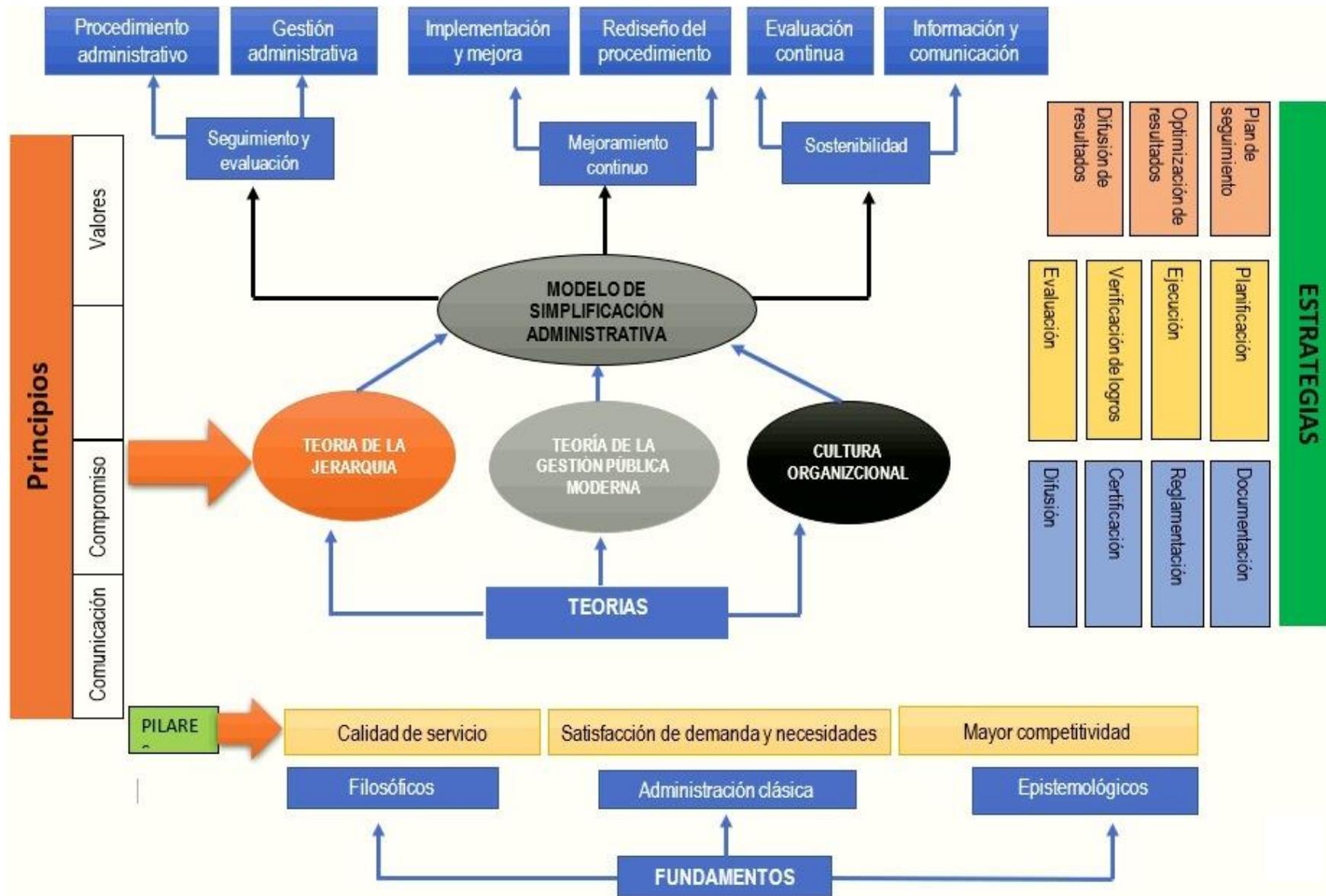
Finalmente, con el ánimo de aportar nuevos instrumentos para la gestión pública, presentamos un modelo de gestión pública a la municipalidad de Jayanca elaborada en función del problema encontrada después del estudio de la tesis; además, alcanzamos una propuesta para el uso escalable de las soluciones de la información mediante un modelo práctico y estratégico.

OBJETIVO GENERAL

Implementar la metodología para la simplificación administrativa en los trámites y servicios de mayor importancia para la ciudadanía que brindan las diferentes dependencias de la administración pública municipal, a través de la realización de un estudio integral que incluya el análisis de procesos, normatividad e infraestructura, a efecto de brindar una mejor atención en cuanto a la gestión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Programar capacitaciones y asistencia técnica para fortalecer la simplificación administrativa
- ✓ Aplicación del plan de capacitación de asistencia técnica para una mejor atención
- ✓ Evaluación y monitoreo del modelo simplificación administrativa.



REFERENCIAS

- Alguacil, S. (2018). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>.
- Alarcón, E. (2018). Principle of Conservation of the Administrative Act and Revocation of Public Procurement in a City in Perú. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 16(1), 1-8. 10.9734/ajess/2021/v16i130389.
- Banco de desarrollo de América Latina. (2020). *Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1910484/Estados_agiles_en_America_Latina_resultados_y_desafios_de_la_estrategia_de_simplificacion_administrativa_del_Peru.pdf
- Civera, F. (2017). Conceptos Y Técnicas De Recolección De Datos En La Investigación Jurídico Social.
https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf
- CONCYTEC. (2018). *Investigación básica*.
<https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec>
- Esperanza, C. (2017) Possibilities, starting point and limits of administrative simplification of the EU Common Agricultural Policy. *Federal Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection*, 97, 1-34.
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20193393843>
- Fornell, A. y Rust, F. (2017) Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(5), 368–374.
<https://doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Fayol, H. (2018). *La teoría clásica de la administración*.
<https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n>.

- Fornell, G. y Lehmann, Q. (2018) Evaluation of Administrative Service Quality Towards JKN Patient Satisfaction. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 41-48. doi: <https://doi.org/10.15294/kemas.v14i1.14915>
- Fornell, G. Anderson, M. y Rust, J. (2017) The Role of Enterprise Resource Planning System Usage on User Satisfaction and Organizational Learning Capabilities. *International Journal of Schooling*, 1(3), 1-14. 10.22034/IJSC.2019.194222.1008.
- Gonzales, D. (2017) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Científica Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 195-208. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2246>
- Generalitat, H. (2018) Triggering participation in smart cities: Political efficacy, public administration satisfaction and sense of belonging as drivers of citizens' intention. *Technological Forecasting and Social Change*, 171, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120938>.
- Hidalgo, V. (2021). *Lecciones de 30 años de simplificación administrativa*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/06/lecciones-de-30-anos-de-simplificacion-administrativa-en-el-peru/>
- Hurtado, J. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hogwood, K.E., Essock, S., Morrissey, J. et al. (2016) Use of Pooled State Administrative Data for Mental Health Services Research. *Adm Policy Ment Health* 43, 67–78. <https://doi.org/10.1007/s10488-014-0620-y>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (cuarta ed.). LIMUSA Noriega Editores.
- Kotler, S. y Keller, D. (2017) Health Care Austerity Measures in Times of Crisis: The Perspectives of Primary Health Care Physicians in Madrid, Spain.

International Journal of Health Services, 46(2), 283–299.
<https://doi.org/10.1177/0020731415625251>

Muller, D. (2018) Innovative policies in the Italian public administration, in [Esperienze d'impresa. *Permalink*, 1, 73-97. <https://doi.org/10.3280/EI2017-001004>.

Maqueda, E. y Llaguno, F. (2018) Compassionate customer service in ethnic minority microbusinesses. *Journal of Business Research*, 126, 279-290. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.12.054>.

Maslow, A. (2018) Health Care Austerity Measures in Times of Crisis: The Perspectives of Primary Health Care Physicians in Madrid, Spain. *International Journal of Health Services*, 46(2), 283–299. <https://doi.org/10.1177/0020731415625251>

Mañas, M. (2017) User Satisfaction of Electric-Vehicles About Charging Stations (Home, Outdoor, and Workplace). *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(3), 3589-3593. <https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/1637/1384>

Muñoz, E. (2018). Reducing Administrative Waste in the US Health Care System. *The American Rescue*, 325(5), 427-438. [10.1001/jama.2020.24767](https://doi.org/10.1001/jama.2020.24767).

Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo. (2021). *Disponen la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad del Seguro Social de Salud - EsSalud*. http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2021-04-13_061-2021_7896.pdf

Mohamed, S. (2018) Evaluating the Quality of Rural Intensive Case Management Services using Administrative Data: an Exploratory Study. *Psychiatr*, 897–907. <https://doi.org/10.1007/s11126-017-9505>

MTC. (2020). *Informe de evaluación de resultados del PEI 2018-2020: Correspondiente al año 2019*.

<https://www.apn.gob.pe/site/wp->

[content/uploads/2016/03/pdf/OJPIMG2XLOSVN4BCTSU7QXQFH9KFHA0ZR UWJ.pdf](https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2016/03/pdf/OJPIMG2XLOSVN4BCTSU7QXQFH9KFHA0ZR UWJ.pdf)

Ortiz, J. (2017) Administrative Simplification—The Holy Grail of Reducing Waste? *Jama Health Forum*, 1(2), 1-16. 10.1001/jamahealthforum.2020.0232.

Oliver, L. (2018) Business Strategy: The Influence of Strategic Competitiveness on Competitive Advantage. *International Journal of Electrical, Electronics and Computers*, 6(2), 10. <https://dx.doi.org/10.22161/eec.62.1>.

OPS/OMS. (2017). Planificación y administración hospitalaria. Obtenido de <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/12>

OCDE. (2018). *Política Regulatoria en el Perú*. <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Poli%CC%81tica-Regulatoria-en-el-Peru%CC%81-aspectos-clave.pdf>

Oikonomidou, M., & Konstantinidis, I. (2020). The Effect of Administrative Actions on Satisfaction of Primary and Secondary Public School Principals. *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 4(1), 21-27. 10.5281/zenodo.3769323.

Oktal, O., Alpu, O., & Yazici, B. (2018). Measurement of internal user satisfaction and acceptance of the e-justice system in Turkey. *Aslib Journal of Information Management*, 68(6), 716-735. <https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2016-0048>.

Oliveira, C., Eusébio, C., & Brandao, F. (2020). Heterogeneity in Peer-to-peer Accommodation Users: Motivations, Personality Traits, Satisfaction, and Behavioral Intentions. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 16. <https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1938784>.

Parasuraman, W.; Zeithaml, R. y Berry, Y. (2018) (2021). An Analysis of Customer Satisfaction Levels in Islamic Banks Based on Marketing Mix as a Measurement Tool. *Annalsofrscb*, 25(1), 2004-2012. <https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/318/268>.

Paredes, K. (2018) Simplificación administrativa: En la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista*

- Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(6), 153-162.
https://www.researchgate.net/profile/Mercedes-Collazos/publication/346670516_Volumen_12_Numero_6_Noviembre-Diciembre/links/5fcdb36945851568d1469573/Volumen-12-Numero-6-Noviembre-Diciembre.pdf
- Park, J., Loftness, V., Aziz, A., & Wang, T. (2019). Critical factors and thresholds for user satisfaction on air quality in office environments. *Building and Environment*, 164, 106453. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2019.106310>.
- Park, S., Kyung, G., Choi, D., Yi, J., Lee, S., Choi, B., & Lee, S. (2019). Effects of display curvature and task duration on proofreading performance, visual discomfort, visual fatigue, mental workload, and user satisfaction. *Applied Ergonomics*, 78, 26-36. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.01.014>.
- PCM. (2019). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN_145_Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa_2010.pdf
- Potěšil , 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). *Administrative sciences*, 11(1), 1-9. <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Simplificación administrativa en el Perú, avances y agenda futura*. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf
- Quispe, G. (2017) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 1-8. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>.
- Quezada, P. (2018). *Metodología de la investigación: estadística aplicada en la investigación*. Editorial Macro.

- Rocca, O. (2018). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>.
- Ruiz, A. (2017) Survey on the User Satisfaction with the Mass Housing Projects Led by District. *Journal of Science*, 34, 15. 10.35378/gujs.765147.
- Retortillo, F. (2017) Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 1(1), 14. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>.
- Rizzo, J. (2017). Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General - Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Ecuador: Informe final de investigación para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (V ed.). (B. S. S.R.L, Ed.) Busines Support Aneth S.R.L.
- Senlle, U. (2018) Impacts of human and spatial factors on user satisfaction in office environments. *Buiding and Environment*, 114, 23-35. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2016.12.003>.
- Stanton, T., Etzel, Z. y Walker, W. (2017) Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjuí, 2016. San Martín: Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad de César Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequen
- Senlle, K. (2019) The involvement paradox: The role of cognitive absorption in mobile instant messaging user satisfaction. *Industrial Management & Data Systems*, 119(4), 881-901. <https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2018-0245>.
- Tettey, L., Kwame, F., & Alhassan. (2021). *Public satisfaction towards municipal solid waste collection services in Ho municipality, Ghana*. <http://hdl.handle.net/123456789/14163>

- Travi , A., Occhetti, D., & Gambino, N. (2018). Administrative Simplification As an Instrument for Coping with the Economic Crisis. *Springer Link*, 241-263. https://doi.org/10.1007/978-3-319-72493-5_11.
- Tornos, J. (2019) *Teoría del campo laboral*. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-campo-de-kurt-lewin/>
- Urrunaga, D., Benites, V., & Mezones, E. (2019). Factors associated with self-medication in users of drugstores and pharmacies in Peru: an analysis of the National Survey on User Satisfaction of Health Services, ENSUSALUD 2015. *National Library of Medicine*, 8, 8-23. 10.12688/f1000research.17578.2.
- Vargas, R. y Aldana, F. (2017) A review of customer citizenship behaviors in the service context. *The Service Industries Journal*, 41(4), 169-199. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1680641>.
- Velásquez, P. (2018) A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*, 9(6), 859-869. https://jppres.com/jppres/pdf/vol9/jppres21.1023_9.6.859.pdf
- Vásquez, H. (2020). *Metodología de la investigación*. Unidad Académica de Estudios Generales.(3ra. ed.) Mc Graw Hill
- Velásquez, L. (2018). *¿Cómo mejorar la tramitología en los gobiernos subnacionales?* [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/477E055069DD89DB05257F31007B0776/\\$FILE/velasarr.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/477E055069DD89DB05257F31007B0776/$FILE/velasarr.pdf)
- Villón, R. & Villón, C. (2021). Communication network to optimize the quality of customer service in decentralized agencies - Municipality of Chiclayo. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 5(3), 27-37. <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i3.179>.
- Yu, X. y Dean, Z. (2018) Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>.

- Yeong, D. et al. (2021). Investigating perceived emotions and affects of a scene, and the user satisfaction with motion effects in 4D movies. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 85, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2021.103173>.
- Zeithaml, D. y Berry, E. (2018) in *Quality a Assessment and Monitoring Michigan*: Health Administration Press. (3ª edición). USA: Mc Hill Editores.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(9), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia: Modelo de Simplificación administrativa que contribuya a mejorar la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos									
<p>Problema general: ¿Cómo debe estar diseñado el modelo de simplificación administrativa que contribuya a mejorar la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera se determina la eficacia de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca? ¿Cómo evaluar la eficiencia de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca? ¿Qué criterios se debe establecer para validar el modelo de simplificación administrativa que contribuya a mejorar la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca?</p>	<p>El objetivo general: Proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar el estado actual de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca - Diseñar un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca - Validar la propuesta del modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca. 	<p>Hipótesis general: Proponer un modelo de simplificación administrativa permite mejorar la satisfacción del usuario en la atención que brindan los trabajadores de la municipalidad distrital de Jayanca.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción del usuario frente al servicio de la municipalidad distrital de Jayanca es ineficaz - La satisfacción del usuario frente al servicio de la municipalidad distrital de Jayanca es ineficiente - La validación del modelo de simplificación administrativa por juicio de expertos, permitirá establecer su consistencia. 	La encuesta - Cuestionario									
<p>Tipo y Diseño de investigación</p> <p>Tipo de Investigación: Básica Enfoque metodológico: Cuantitativo Diseño: No experimental, descriptivo, propositivo.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD Dx((Dx)) --> T((T)) Dx --> P((P)) T --> P </pre> <p>Donde: Dx: Diagnóstico de la variable dependiente T: Aspectos teóricos. P: Propuesta proyectada</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población está conformado por: Se tomó en cuenta a los 3000 usuarios de la Municipalidad Distrital de Jayanca. Muestra está constituida por: 337 usuarios de la Municipalidad de Jayanca.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Simplificación administrativa</td> <td>Seguimiento y evaluación</td> </tr> <tr> <td>Mejoramiento continuo.</td> </tr> <tr> <td>Sostenibilidad.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td>Eficacia.</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia.</td> </tr> <tr> <td>Comodidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Simplificación administrativa	Seguimiento y evaluación	Mejoramiento continuo.	Sostenibilidad.	Satisfacción del usuario	Eficacia.	Eficiencia.
Variables	Dimensiones											
Simplificación administrativa	Seguimiento y evaluación											
	Mejoramiento continuo.											
	Sostenibilidad.											
Satisfacción del usuario	Eficacia.											
	Eficiencia.											
	Comodidad											

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA

I. OBJETIVO: Recoger información sobre la Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

II. INSTRUCCIONES: Estimado Sr (a) usuario de la Municipalidad de Jayanca sírvase contestar la presente encuesta, evaluando cada caso con una calificación que va de 1 a 5; donde Nunca (1); casi nunca (2); a veces (3); siempre (4); casi siempre (5)

III. DATOS

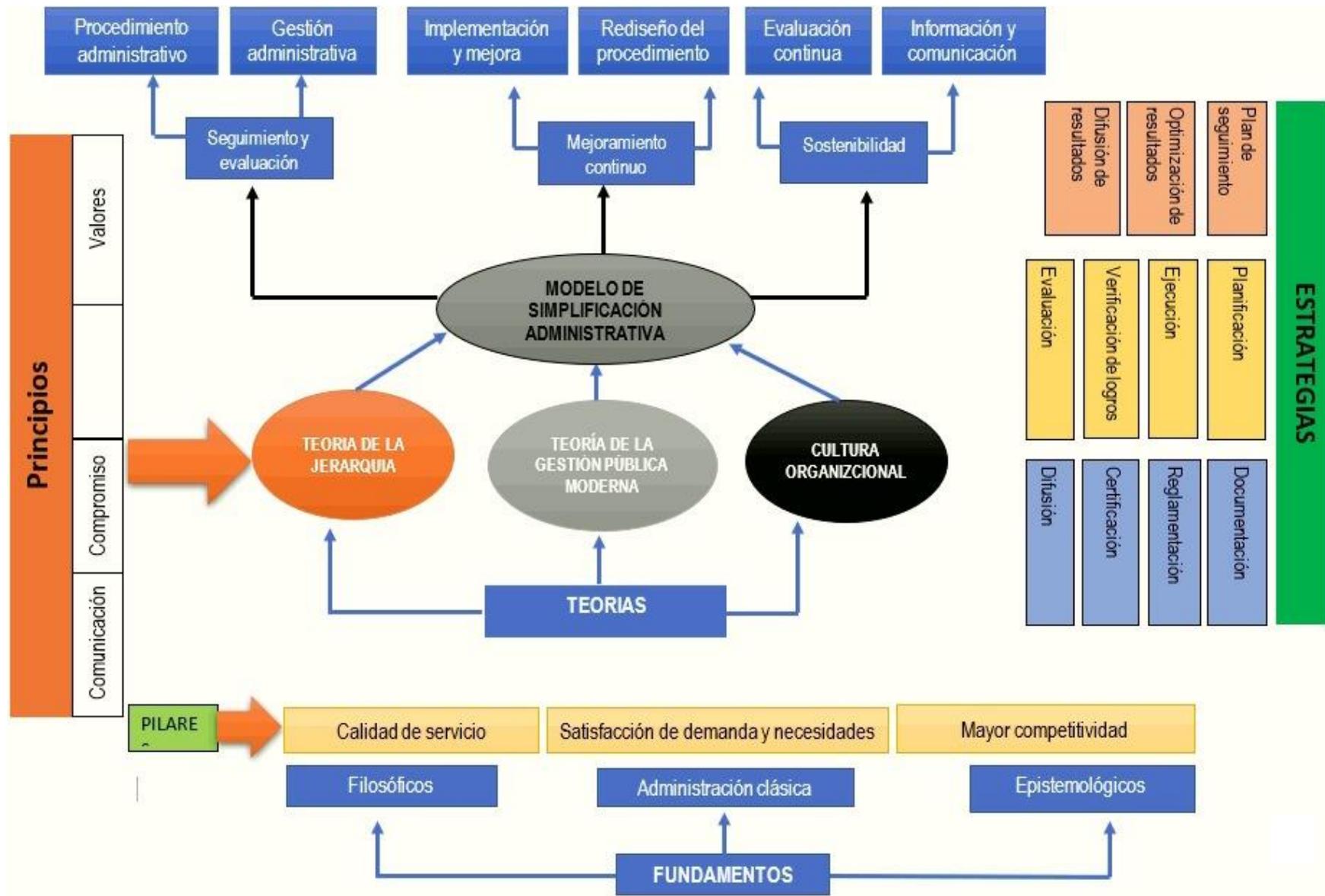
Edad: ____ años Sexo: M F Localidad de Residencia _____

Nº	DIMENSIÓN/ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
1	La entidad realiza el diseño del plan de seguimiento y evaluación del nuevo procedimiento administrativo.					
2	La entidad ejecuta el plan de seguimiento y evaluación del nuevo procedimiento administrativo.					
3	La entidad realiza medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación administrativa.					
4	La entidad realiza actividades para la difusión de los resultados de la evaluación del procedimiento administrativo simplificado.					
	DIMENSIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO					
5	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua.					
6	La entidad incorpora prácticas y herramientas de mejora continua en el plan operativo institucional (POI).					
7	La entidad verifica la consecución de los logros obtenidos con la implementación de los nuevos procedimientos administrativos.					
8	La entidad realiza reevaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios para la mejora continua.					
	DIMENSIÓN SOSTENIBILIDAD					
9	La entidad documenta y mide adecuadamente el proceso de simplificación.					
10	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo simplificado.					

11	La entidad expidió una norma que reglamente el procedimiento final, el cual debe estar adaptado al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.					
12	La entidad cuenta con certificaciones de calidad para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce.					
	DIMENSIÓN EFICACIA					
13	El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios					
14	Da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios.					
15	Cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y con calidad					
16	Responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir					
	DIMENSIÓN EFICIENCIA					
17	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado					
18	Existe personal disponible para atender al usuario					
19	Dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda					
20	El tiempo que dedica el personal al usuario es el suficiente.					
	DIMENSIÓN COMODIDAD					
21	El horario de servicio es adecuado.					
22	Inspira confianza al usuario					
23	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.					
24	Los ambientes de las oficinas se encuentran suficientemente iluminados y ventilados					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3. PROPUESTA



I. INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa ha sido con frecuencia reconocida como una metodología útil para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites. Esto es parcialmente cierto, en tanto sus instrumentos no solamente permiten obtener las mejoras antes referidas, sino que, a través de su relación directa con diferentes variables económicas y sociales, contribuye a impulsar la competitividad, la generación del empleo, la reducción de la pobreza y la informalidad. La necesidad de abordar los procesos de simplificación como orientación de las iniciativas de mejora y transformación de las administraciones públicas está presente en el ordenamiento. En el Perú se dio inicio al proceso de la simplificación administrativa en los años de 1989, al emitirse la Ley N° 25035.

Estas normas contienen aspectos básicos de simplificación, como el derecho a no presentar documentación que ya obre en poder de la administración o la orientación de considerar el establecimiento del silencio administrativo positivo como regla general en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado.

Teniendo en cuenta que la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. La simplificación administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado

Por lo tanto, con esta propuesta de simplificación administrativa se permitirá orientar la actuación de la administración pública a brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para los ciudadanos. Asimismo, ofrecer esta ayuda y generar un marco normativo y modelos de servicio modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo-beneficio y participación ciudadana, Por lo cual, las estrategias y las líneas de acción deberán ser revisadas y evaluadas permanentemente de manera que garanticen el ajuste institucional necesario para lograr los objetivos estratégicos.

Finalmente, con el ánimo de aportar nuevos instrumentos para la gestión pública, presentamos un modelo de gestión pública a la municipalidad de Jayanca

elaborada en función del problema encontrada después del estudio de la tesis; además, alcanzamos una propuesta para el uso escalable de las soluciones de la información mediante un modelo práctico y estratégico.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar la metodología para la simplificación administrativa en los trámites y servicios de mayor importancia para la ciudadanía que brindan las diferentes dependencias de la administración pública municipal, a través de la realización de un estudio integral que incluya el análisis de procesos, normatividad e infraestructura, a efecto de brindar una mejor atención en cuanto a la gestión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Programar capacitaciones y asistencia técnica para fortalecer la simplificación administrativa
- ✓ Aplicación del plan de capacitación de asistencia técnica para una mejor atención
- ✓ Evaluación y monitoreo del modelo simplificación administrativa

III. TEORÍAS

Teoría de la Jerarquía

La “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2018).

La “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico

ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2018).

Teoría de la gestión pública moderna

La Nueva Gestión Pública (NGP) ha evadido una importante consideración en la literatura: la discusión sobre justicia y equidad. Es fácil encontrar autores que defiendan sus premisas sobre bases administrativas u organizacionales. También es posible encontrar análisis institucionales que buscan sustentar las iniciativas de la NGP en términos históricos e incluso culturales. Por suerte, ahora gozamos de una larga lista de artículos que realizan análisis empíricos de las consecuencias de la NGP en diferentes contextos. Las consecuencias organizacionales, morales, administrativas y éticas de la NGP son enormes y es necesario analizarlas con sumo cuidado. Este artículo trata de vincular los argumentos de la NGP con la discusión sobre justicia, equidad y ethos organizacional. A menudo, la NGP se parece a las versiones extremas de las críticas libertarias del liberalismo. A veces, algunos autores de la NGP parecen defender una visión autoritaria de la sociedad y la organización. Incluso podemos decir que su teoría de la organización a menudo es propensa a corroer el sentido del imperio de la ley fundamental en cualquier sociedad contemporánea.

Por lo tanto, el rol del Estado en el funcionamiento de la sociedad moderna en los diferentes países del mundo siempre ha sido fundamental. Ningún agente económico de cualquier país puede actuar y producir prescindiendo del Estado, el cual debe poseer la capacidad para garantizar el cumplimiento de las reglas del juego, el equilibrio y la justicia. También el Estado y el gobierno, a través de las instituciones públicas, produce bienes públicos, servicios públicos o actos de regulación pública, con los cuales cumple su razón de ser con la población a la cual sirve.

Teoría de la cultura organizacional

Esta teoría basada en una cultura organizacional viene a ser un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

Por lo tanto, la cultura es un componente activo y movilizador, puede estar o no formalizado y es un sistema que se encuentra en interacción con un sistema más amplio del cual forma parte (la sociedad). Dentro del concepto de cultura organizacional hay que considerar tanto aquellos aspectos intangibles, tales como el conocimiento o los mismos valores, como aquellos aspectos tangibles propios del sistema. La cultura organizacional otorga a sus miembros la lógica de sentido para interpretar la vida de la organización, a la vez que constituye un elemento distintivo que le permite diferenciarse de las demás organizaciones.

IV. FUNDAMENTOS

Filosóficos:

Desde esta óptica se enfatiza que la simplificación administrativa toma rol preponderante en la atención de los servicios a las personas. No solo nos ayuda a eliminar requisitos y cargas innecesarias, sino que también nos ayuda a dar una respuesta oportuna, eficiente y eficaz a las necesidades de las personas. Por lo tanto, desde la filosofía la Simplificación Administrativa se orienta a eliminar los obstáculos y costos innecesarios para la sociedad, derivados del inadecuado funcionamiento de la administración pública.

Administrativas

Es preciso que las nuevas reglas en la administración pública, sean conocidas e internalizadas por cada persona que trabaja para el Estado. Lo señalado, con el objeto de evitar la burocracia que se da en las distintas reparticiones públicas,

de manera que terminen incorporándose en la cultura organizacional de los servicios públicos. También se requiere construir competencias que permitan desarrollar la capacidad y el talento de las personas que trabajan en ella. Una buena administración pública, requiere combinar una base axiológica permanente, relacional y con procedimientos evaluativos de eficiencia, eficacia, y real efectividad, con capacidad a la protección del bien público. En estas circunstancias, cobra cada día mayor importancia en el ámbito público y en el mundo empresarial moderno, el tema de la responsabilidad social de los gobiernos y de los funcionarios públicos. Los asuntos referidos a la corrupción y los comportamientos no éticos adquieren una mayor relevancia, por cuanto se trata de conservar lo máspreciado que posee el hombre en sociedad. La ética pública y la empresarial es hoy objeto de estudio, de investigación y de regulaciones por nuestros gobiernos, empresarios, empleados, organizaciones sociales, líderes políticos, y otros muchos interesados.

Un factor importante en el logro del correcto funcionamiento de la administración, está referido a la necesidad de contar con una buena política y una buena burocracia. La política es incapaz de caminar sin el auxilio de la administración. Hoy en día, muchos actos administrativos toman un carácter político por su importancia general. Así, los actos administrativos también reclaman la atención de los estadistas. En este contexto, los servidores públicos deben conducirse vigilantes de los valores que se imprimen en el desempeño público.

Es preciso que las nuevas reglas en la administración pública, sean conocidas e internalizadas por cada persona que trabaja para el Estado. Lo señalado, con el objeto de evitar la burocracia que se da en las distintas reparticiones públicas, de manera que terminen incorporándose en la cultura organizacional de los servicios públicos. También se requiere construir competencias que permitan desarrollar la capacidad y el talento de las personas que trabajan en ella. Una buena administración pública, requiere combinar una base axiológica permanente, relacional y con procedimientos evaluativos de eficiencia, eficacia, y real efectividad, con capacidad a la protección del bien público. En estas circunstancias, cobra cada día mayor importancia en el ámbito público y en el

mundo empresarial moderno, el tema de la responsabilidad social de los gobiernos y de los funcionarios públicos. Los asuntos referidos a la corrupción y los comportamientos no éticos adquieren una mayor relevancia, por cuanto se trata de conservar lo máspreciado que posee el hombre en sociedad. La ética pública y la empresarial es hoy objeto de estudio, de investigación y de regulaciones por nuestros gobiernos, empresarios, empleados, organizaciones sociales, líderes políticos, y otros muchos interesados.

Un factor importante en el logro del correcto funcionamiento de la administración, está referido a la necesidad de contar con una buena política y una buena burocracia. La política es incapaz de caminar sin el auxilio de la administración. Hoy en día, muchos actos administrativos toman un carácter político por su importancia general. Así, los actos administrativos también reclaman la atención de los estadistas. En este contexto, los servidores públicos deben conducirse vigilantes de los valores que se imprimen en el desempeño público.

Epistemológicos:

Edward Glaeser et al (2017) encuentran un efecto adverso probablemente importante de la desigualdad sobre el desarrollo económico y el progreso social. Consideran que particularmente en países con instituciones políticas débiles, la desigualdad es una fuente de fractura institucional y debe ser contrarrestada a través de la redistribución. Sin embargo, advierten sobre los riesgos de las políticas masivas de redistribución sin considerar las mejoras institucionales, que podrían incluso frenar drásticamente el progreso económico y social. Glaeser (2017), asimismo, subraya que las sociedades más desiguales son menos propensas a presentar democracias o gobiernos que respeten los derechos de propiedad, que las sociedades desiguales redistribuyen menos, que la desigualdad y la heterogeneidad étnica presentan una alta correlación, ya sea debido a diferencias en el nivel educativo o factores culturales. La heterogeneidad étnica reduce la redistribución.

Por otro lado, la formación de un escenario adecuado para el desarrollo económico. En ese sentido, manifiesta que la comprensión del marco

institucional y de los procesos de decisión es muy compleja, pero imprescindible para elaborar reglas que reduzcan los costos de transacción, agrupen el conocimiento disperso y se adapten continuamente. Igualmente, enfatiza que en esta tarea de diseño es esencial la formación de un marco político adecuado, lo que puede exigir revertir inercias institucionales y superar ciertos vetos.

PRINCIPIOS

Comunicación: Es un proceso esencial para el desarrollo de las exportaciones, la comunicación se complica por la cuestión idiomática, esto es una barrera importante en la comunicación.

Compromiso: Es necesario tener en cuenta los compromisos de la comunidad internacional con la promoción del desarrollo económico como condiciones esenciales para la reducción de la pobreza y el respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo

Competitividad: Es la innovación es particularmente interesante porque le da una mirada a la globalidad del aparato económico del departamento: cómo funciona, qué le falta y qué fortalezas tiene.

Valores: La Administración Pública debe afrontar cambios con el objetivo de modernizarse y ser ejemplo de eficacia, eficiencia y calidad de servicio a los ciudadanos.

V. CARACTERÍSTICAS

En cuanto a prescripciones normativas, en la gestión pública y la simplificación pública se caracteriza: a) el desarrollo económico no está necesariamente garantizado para todos los países; las creencias y las instituciones determinan las posibilidades del desarrollo; b) en el análisis y la definición de estrategias de desarrollo se debe adoptar un enfoque global que tenga en cuenta la complejidad y la interdependencia de la matriz institucional; las instituciones formales deben ser coherentes con las informales y con los mecanismos de supervisión y coerción (el simple cambio de las reglas formales no produce necesariamente los efectos que se buscan); c) la concepción estrecha del laissez-faire como política central

del desarrollo lleva al fracaso; las instituciones, creencias e incentivos son importantes, y hay espacio para la acción política; d) el marco institucional debe garantizar un marco de orden en el que el Estado se comprometa creíblemente a respetar los derechos políticos y económicos; e) las instituciones del mundo desarrollado no se deben replicar en los países en desarrollo como meras traslaciones; f) la estructura de incentivos que establece la sociedad es esencial para el desarrollo; g) los procesos para adoptar una política de consenso requieren inversión en capital humano, son lentos y los resultados no están garantizados, y h) las instituciones que favorecen el desarrollo son aquellas que se pueden adaptar a las contingencias, que permiten los procesos de prueba y error, y tienen capacidad para eliminar las soluciones no eficaces.

ANEXO 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

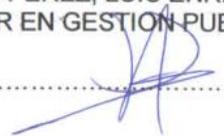
FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Relación entre El ítem y la Opción de Respuesta (Ver Instrumento Detallado Adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Eficacia	Capacidad resolutive en la demanda del usuario	El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios	X		X		X		X		
		Responde a las respuestas y reclamos	Da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Determina los pedidos en forma oportuna	Cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y con calidad	X		X		X		X		
		Dar respuesta adecuada al usuario	Responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir	X		X		X		X		
	Eficiencia	Brinda respuesta en tiempo previsto	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado	X		X		X		X		
		Procedimientos simples	Existe personal disponible para atender al usuario	X		X		X		X		
		Disponibilidad del trabajador para atender al usuario	Dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda	X		X		X		X		
		Dedicación el tiempo suficiente al usuario.	El tiempo que dedica el personal al usuario es el suficiente.	X		X		X		X		
	Comodidad	Horario de atención	El horario de servicio es adecuado	X		X		X		X		
		Trato del personal	Inspira confianza al usuario	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	X		X		X		X		
		Ambiente físico	Los ambientes de las oficinas se encuentran suficientemente iluminados y ventilados	X		X		X		X		

Experto evaluador: CALLE PEREZ, LUIS ENRIQUE.....
 Grado y Nombre del Experto: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD.....

Firma del experto:



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para recoger información sobre Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca que permita enfocar una realidad y planear una propuesta de un modelo de simplificación administrativa.

I. TESISISTA:

Mg. Guillermo Ricardo Villanueva Coico

II. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 7 de octubre del 2021



LUIS ENRIQUE, CALLE PEREZ
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Firma del Experto

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Ítem		Relación entre El Ítem y la Opción de Respuesta (Ver Instrumento Detallado Adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Eficacia	Capacidad resolutive en la demanda del usuario	El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios	X		X		X		X		
		Responde a las respuestas y reclamos	Da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Determina los pedidos en forma oportuna	Cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y con calidad	X		X		X		X		
		Dar respuesta adecuada al usuario	Responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir	X		X		X		X		
	Eficiencia	Brinda respuesta en tiempo previsto	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado	X		X		X		X		
		Procedimientos simples	Existe personal disponible para atender al usuario	X		X		X		X		
		Disponibilidad del trabajador para atender al usuario	Dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda	X		X		X		X		

		Dedicación el tiempo suficiente al usuario.	El tiempo que dedica el personal al usuario es el suficiente.	X		X		X		X		
	Comodidad	Horario de atención	El horario de servicio es adecuado	X		X		X		X		
		Trato del personal	Inspira confianza al usuario	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	X		X		X		X		
		Ambiente físico	Los ambientes de las oficinas se encuentran suficientemente iluminados y ventilados	X		X		X		X		

Experto evaluador:

Grado y Nombre del Experto: Dr. Andrés Francisco Altamirano Arana

Firma del experto:



Dr. Andrés F. Altamirano Arana
Reg. CLAP N° 0240

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para recoger información sobre Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca que permita enfocar una realidad y planear una propuesta de un modelo de simplificación administrativa.

I. TESISISTA:

Mg. Guillermo Ricardo Villanueva Coico

II. DECISIÓN:

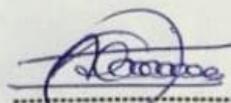
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 7 de octubre del 2021



Dr. Andres F. Altamirano Arana
Reg. CLAP N° 0240

Firma del Experto

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

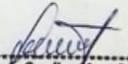
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Ítem		Relación entre El Ítem y la Opción de Respuesta (Ver Instrumento Adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Eficacia	Capacidad resolutive en la demanda del usuario	El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios	X		X		X		X		
		Responde a las respuestas y reclamos	Da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Determina los pedidos en forma oportuna	Cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y con calidad	X		X		X		X		
		Dar respuesta adecuada al usuario	Responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir	X		X		X		X		
	Eficiencia	Brinda respuesta en tiempo previsto	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado	X		X		X		X		
		Procedimientos simples	Existe personal disponible para atender al usuario	X		X		X		X		
		Disponibilidad del trabajador para atender al usuario	Dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda	X		X		X		X		

		Dedicación el tiempo suficiente al usuario.	El tiempo que dedica el personal al usuario es el suficiente.	X		X		X		X		
Comodidad		Horario de atención	El horario de servicio es adecuado	X		X		X		X		
		Trato del personal	Inspira confianza al usuario	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	X		X		X		X		
		Ambiente físico	Los ambientes de las oficinas se encuentran suficientemente iluminados y ventilados	X		X		X		X		

Experto evaluador:

Grado y Nombre del Experto: Dra. María Carolina Mego Coronel

Firma del experto:



Dra. María Carolina Mego Coronel
 DOCENTE INVESTIGADOR
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 Reg. CLAP N° 21925

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para recoger información sobre Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca que permita enfocar una realidad y planear una propuesta de un modelo de simplificación administrativa.

I. TESISISTA:

Mg. Guillermo Ricardo Villanueva Coico

II. DECISIÓN:

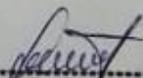
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 7 de octubre del 2021



Dra. María Carolina Mego Coronel
DOCENTE INVESTIGADOR
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
R.O.U. CLAP Nº 21925
Firma del Experto

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Relación entre El ítem y la Opción de Respuesta (Ver Instrumento Detallado Adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Eficacia	Capacidad resolutive en la demanda del usuario	El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios	X		X		X		X		
		Responde a las respuestas y reclamos	Da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Determina los pedidos en forma oportuna	Cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y con calidad	X		X		X		X		
		Dar respuesta adecuada al usuario	Responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir	X		X		X		X		
	Eficiencia	Brinda respuesta en tiempo previsto	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado	X		X		X		X		
		Procedimientos simples	Existe personal disponible para atender al usuario	X		X		X		X		
		Disponibilidad del trabajador para atender al usuario	Dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda	X		X		X		X		
		Dedicación el tiempo suficiente al usuario.	El tiempo que dedica el personal al usuario es el suficiente.	X		X		X		X		

	Comodidad	Horario de atención	El horario de servicio es adecuado	X		X		X		X		
		Trato del personal	Inspira confianza al usuario	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	X		X		X		X		
		Ambiente físico	Los ambientes de las oficinas se encuentran suficientemente iluminados y ventilados	X		X		X		X		

Experto evaluador:



.....
Dra. María Aurora Gonzales Vigo

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IX. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

X. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para recoger información sobre Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca que permita enfocar una realidad y planear una propuesta de un modelo de simplificación administrativa.

IX. TESISISTA:

Mg. Guillermo Ricardo Villanueva Coico

X. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 7 de octubre del 2021



.....
Firma del Experto
Dra. María Aurora Gonzales Vigo

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Ítem		Relación entre El Ítem y la Opción de Respuesta (Ver Instrumento Detallado Adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Eficacia	Capacidad resolutive en la demanda del usuario	El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios	X		X		X		X		
		Responde a las respuestas y reclamos	Da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Determina los pedidos en forma oportuna	Cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y con calidad	X		X		X		X		
		Dar respuesta adecuada al usuario	Responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir	X		X		X		X		
	Eficiencia	Brinda respuesta en tiempo previsto	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado	X		X		X		X		
		Procedimientos simples	Existe personal disponible para atender al usuario	X		X		X		X		
		Disponibilidad del trabajador para atender al usuario	Dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda	X		X		X		X		

		Dedicación el tiempo suficiente al usuario.	El tiempo que dedica el personal al usuario es el suficiente.	X		X		X		X		
Comodidad		Horario de atención	El horario de servicio es adecuado	X		X		X		X		
		Trato del personal	Inspira confianza al usuario	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	X		X		X		X		
		Ambiente físico	Los ambientes de las oficinas se encuentran suficientemente iluminados y ventilados	X		X		X		X		

Experto evaluador:
Grado y Nombre del Experto: Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz

Firma del experto:



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VII. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

VIII. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para recoger información sobre Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca que permita enfocar una realidad y planear una propuesta de un modelo de simplificación administrativa.

VII. TESISTA:

Mg. Guillermo Ricardo Villanueva Coico

VIII. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Pimentel, 7 de octubre del 2021



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN
SUBGERENCIA DE REGISTRO DOCUMENTARIO
Y CALIFICACIÓN AL USUARIO

Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz
SUB GERENTE

Firma del experto
DNI N°: 16622458

Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz

Anexo 5. VALIDACION DE PROPUESTA POR EXPERTOS

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Dr. Andrés Francisco Altamirano Arana

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

|

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. **Años de experiencia en gestión pública:** 16 años
- 1.2. **Cargo que ha ocupado:** Gerente
- 1.3. **Institución donde labora actualmente:** Municipalidad Provincial de Jaén
- 1.4. **Especialidad:** Licenciado en Administración de Empresas
- 1.5. **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

2. Test de autoevaluación del experto

- 2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Dr. Andrés Francisco Altamirano Arana
--	--

Se ha elaborado un modelo de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad de Jayanca.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Indicadores simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

- Muy de acuerdo (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Secciones que comprende	X				
3	Nombre de estas secciones	X				
4	Elementos de cada una de sus secciones	X				
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
3	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
6	El tema tiene relación con la propuesta	X				
7	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
10	La propuesta está insertada en la investigación	X				
11	La propuesta cumple con los requisitos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				
5	Consistencia	X				
6	Claridad: La propuesta está formulada con lenguaje apropiado	X				
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta	X				
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros	X				

Lugar y fecha: Pimentel, 15 de diciembre del 2021



Dr. Andrés F. Altamirano Arana
Reg. CLAP N° 0240

Firma del experto

DNI N°: 06776798

Nombre: Dr. Andrés Francisco Altamirano Arana

Correo electrónico: anfalar@hotmail.com

Celular: 976865915

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

III. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Dra. María Carolina Mego Coronel

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

3. Datos generales del experto encuestado:

- 3.1. **Años de experiencia en gestión pública:** 20 años
- 3.2. **Cargo que ha ocupado:** Sub Gerente
- 3.3. **Institución donde labora actualmente:** Municipalidad Provincial de Jaén
- 3.4. **Especialidad:** Licenciado en Administración de Empresas
- 3.5. **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

4. Test de autoevaluación del experto

- 4.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

- 4.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

IV. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Dra. María Carolina Mego Coronel
--	---

Se ha elaborado un modelo de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad de Jayanca. Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Indicadores simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

- Muy de acuerdo (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

4.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Secciones que comprende	X				
3	Nombre de estas secciones	X				
4	Elementos de cada una de sus secciones	X				
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

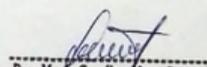
4.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
3	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
6	El tema tiene relación con la propuesta	X				
7	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
10	La propuesta está insertada en la investigación	X				
11	La propuesta cumple con los requisitos	X				

4.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				
5	Consistencia	X				
6	Claridad: La propuesta está formulada con lenguaje apropiado	X				
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta	X				
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros	X				

Lugar y fecha: Pimentel, 15 de diciembre del 2021



Dra. María Carolina Mego Coronel
DOCENTE INVESTIGADOR
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
R.º Nº CLAP Nº 21925

Firma del experto

DNI Nº: 27712287

Nombre: Dra. María Carolina Mego Coronel

Correo electrónico: carolmego@hotmail.com

Celular:952963481

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

V. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

5. Datos generales del experto encuestado:

- 5.1. **Años de experiencia en gestión pública:** 25 años
- 5.2. **Cargo que ha ocupado:** Sub Gerente
- 5.3. **Institución donde labora actualmente:** Municipalidad Provincial de Jaén
- 5.4. **Especialidad:** Licenciado en Relaciones Públicas
- 5.5. **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

6. Test de autoevaluación del experto

- 6.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 6.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

VI. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz
--	--

Se ha elaborado un modelo de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad de Jayanca. Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Indicadores simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

- Muy de acuerdo (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremedida.

6.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Representación gráfica del programa	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

6.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				

9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

6.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Pimentel, 22 de diciembre del 2021

	Delación al tiempo adscrito al asunto		El tiempo que dedica el personal al asunto en el subárea				
	Horas de atención	El horario de atención es adecuado	X	X	X	X	X
Cantidad	Tipo de personal	Impres confiable al asunto	X	X	X	X	
	Tiempo de atención	Se respetó el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos	X	X	X	X	
	Atención física	La atención de la oficina se encuentra suficientemente turnada y verificada	X	X	X	X	

Experto evaluador:
Grado y Nombre del Experto: Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz

Firma del experto:

Agradezco su apoyo y por cada una de sus consideraciones:

Nombres: Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz

Correo: jorgecar18@hotmail.com

Celular: 910606642

Gracias por su valiosa colaboración

ANEXO 6. SOLICITUD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 07 de Septiembre del 2021

SEÑOR
ING. JULIO CESAR MUNDACA NUNURA
Alcalde de la Municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 07 de Setiembre del 2021

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres del estudiante : Villanueva Coico, Guillermo Ricardo
- 2) Programa de estudios : Doctorado
- 3) Mención : Gestión Pública y Gobernabilidad
- 4) Ciclo de estudios : VI
- 5) Título de la investigación : Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque
- 6) Asesor : Dr. Marcelino Callao Alarcón

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la Institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

arp (CI).



AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS

 **REPÚBLICA DEL PERÚ**
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA
PROVINCIA Y REGIÓN LAMBAYEQUE 

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Jayanca, Octubre 07 del 2021

OFICIO N° 252 -2021-MDJ/A.

SEÑORES:
ESCUELA DE POSGRADO
Universidad César Vallejo - Sede Chiclayo
Presente. -

ASUNTO : Respuesta a lo solicitado

REF. : Carta S/N (Exp. Administrativo N°4461 del 22/09/2021)

De mi especial consideración:

Por la presente reciban el cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Jayanca, que me honro en representar y en atención a su solicitud a través de la carta de la referencia comunico que nuestra institución edil **AUTORIZA** al estudiante **GUILLERMO RICARDO VILLANUEVA COICO**, de la escuela de Posgrado, VI ciclo del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Privada César Vallejo - Sede Chiclayo, para que desarrolle la aplicación de su proyecto de Tesis denominado “Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Jayanca – Lambayeque.

Autorización que se realiza a partir de la fecha hasta la culminación de su estudio estructural.

Aprovecho la presente para expresar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA
J. MUNDACEN
Ing. Julio César Mundaen Nuneza
ALCALDE

C.c.
Archivo

Jr. Bolognesi N° 101 - Jayanca
 muni jayanca Web Site: www.munijayanca.gob.pe / E-mail: municipalidad@munijayanca.gob.pe / mundaca_julio@munijayanca.gob.pe