



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una
municipalidad provincial, Cusco, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Cruz Soncco, Norma (ORCID: 0000-0003-3915-9572)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. por los triunfos y los momentos difíciles que pasé, los cuales fueron un aprendizaje.

A mi asesor Nicolas Papanicolau por su ayuda y paciencia de su experiencia profesional.

A mis padres: Sabino y Juana, mi mamá que desde el cielo me da su bendición, y a mi papá que permanentemente me apoya con su espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos, demostrándome con su ejemplo a ser perseverante.

A mis hermanos: Quienes siempre me dieron una fuerza de aliento para seguir adelante.

Agradecimiento

A las autoridades, servidores públicos de la municipalidad provincial de Canchis, amigos, compañeros, para ellos un profundo agradecimiento y reconocimiento, ya que gracias a ellos se recopiló la información requerida en el desarrollo de esta investigación.

Al asesor de la investigación, quien, con su amplia experiencia y trayectoria en ejercicio profesional, dio una valiosa contribución en el desarrollo de este programa.

A mis familiares que han contribuido con su apoyo moral que me impulsaron a seguir adelante para así lograr el desarrollo de mi objetivo y la meta trazada al asumir este reto.

Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable simplificación administrativa	22
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable atención al ciudadano	23
Tabla 3 Correlaciones de la variable simplificación administrativa y la atención al ciudadano	24
Tabla 4 Correlaciones de la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta	25
Tabla 5 Correlaciones de simplificación administrativa y los valores inherentes	26
Tabla 6 Correlaciones de las simplificación administrativa y elementos intangibles	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	17

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial en Cusco, 2021. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios de la municipalidad. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario que mide la variable simplificación administrativa estuvo conformado por 11 ítems y el cuestionario para medir la variable atención al ciudadano, por 09 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.390**, con un valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva baja.

Palabra clave: Simplificación administrativa, atención al ciudadano, trabajadores, procesos y procedimientos.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and modernization of the State. The objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and citizen service in a provincial municipality in Cusco, 2021. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of users from the municipality. The sample consisted of 50 users. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the administrative simplification variable was made up of 11 items and the questionnaire to measure the citizen service variable, by 09 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The research results determined that the administrative simplification variable is directly and significantly related to the citizen service variable, with a Spearman correlation coefficient of 0. 0.390 **, with a calculated p value of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis raised concluding that the relationship between the variables is positive low

Keywords: administrative simplification, citizen service, workers, processes and procedures

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo avanza constantemente, y parece que avanza a pasos agigantados, cabe mencionar que cada vez hay más oportunidades de obtener información. Esto es positivo, pero a medida que las personas aprenden más, sus requerimientos son cada vez mayores. y más alto. En otras palabras, al ampliar sus conocimientos y tener expectativas claras, necesitan atención y servicios de mayor calidad. Dicha realidad ha influido en diferentes ambientes, como en la gestión pública, que afronta el reto de atender las necesidades de la ciudadanía en materia de responsabilidad ciudadana. El caso es que lo importante hoy es centrarse en las condiciones de vida de la ciudadanía y el aprovechamiento en la rendición de los bienes a disposición

El panorama mundial destaca los estudios realizados por Osur (2019) acerca de la satisfacción de los ciudadanos respecto a la administración pública, encontrando resultados de encuestas a 5.500 individuos sobre sus opiniones del servicio público municipal en las 30 entidades mayor pobladas de la nación, demuestran que todos los servicios, excepto el servicio de agua, desmejoran sus satisfacciones en Mostoles respecto del año anterior. Los resultados reflejan que los servicios a los ciudadanos son valorados en la entidad madrileña.

En un estudio realizado en México por Monsiváis (2019) donde indica que las opiniones de los ciudadanos acerca de la provisión de bienes y servicios públicos locales son de especial importancia; los resultados evidenciaron que la muy poca confianza política que observada se encuentra relacionada con la percepción ciudadana sobre el funcionamiento del sistema público. También se han logrado avances, lo que demuestra que las experiencias cotidianas y específicas de los individuos con el desempeño del gobierno local son decisivas para moldear su confianza en las entidades políticas. Es decir, si bien el sistema político mexicano está en proceso de reforma continua, si la experiencia directa de los bienes públicos locales no es satisfactoria, la gente tendrá motivos para dudar de la eficiencia e integridad de las instituciones políticas generales. Lo que no se puede ignorar es que la legitimidad del sistema político también se basa en la calidad de los productos públicos locales, al mismo tiempo que no se puede ignorar la

importancia de la política nacional a fin de fortalecer el respaldo de la ciudadanía al sistema y la democracia.

En Colombia, Gea et al. (2020) confirma que un indicador destacado de la satisfacción del usuario es la calidad de atención que recibe. Sin embargo, la atención insuficiente de las entidades a la ciudadanía se atribuye a la limitada cantidad de recursos que se asignan a las entidades públicas, cuestiones como la accesibilidad, la transparencia, la sostenibilidad y la gobernabilidad.

En Brasil, Klein et al. (2019) afirman que las sociedades actuales han dejado de ser menos pasivas frente a situaciones que afecten a los ciudadanos como las deficiencias en la administración pública, por ende, los gobiernos tienen el reto de ofrecer una óptima atención al ciudadano ante el abuso de bienes y recursos económicos con el propósito de lograr mejores resultados en un marco de transparencia y la construcción de espacios para el diálogo y la concertación.

En el contexto nacional, se encontró el informe de Flores (2018) quien describe la simplificación administrativa como un tema pendiente, aunque las entidades públicas están en proceso de implementación. En el caso de tramitaciones documentarias, las cuestiones burocráticas aún son obvias, sus retrasos en la tramitación, la necesidad de diversos requisitos, documentos y pagos innecesarios, y la informalidad están integrados en un 60% por Mype.

En ese mismo sentido, en el estudio realizado por Rubio (2020) donde indica que una de las respuestas relacionada al gobierno peruano, es el de incrementar módulos de atención que agrupen varios servicios en un solo punto, para así descentralizar y simplificar los trámites que se ejecutan en las oficinas de las instituciones públicas, además de constituir una innovación para optimizar los servicios que ofrece el gobierno peruano, teniendo presente los cambios continuos que sufre la administración pública por la globalización, la simplificación es una herramienta útil para agilizar los trámites para la ciudadanía.

De igual manera en la investigación realizada por Ayme (2019) explicó que para generar innovaciones que se integren para mejorar la atención del sector público, es necesario desarrollar procesos de alta calidad orientados a beneficiar a la población; además, establece que los procesos tienen que ser novedosos, aplicables, continuos, cíclicos y resuelven directamente el problema. Asimismo,

señaló que entre los problemas que enfrentan las innovaciones en la optimización de la atención, destacan las limitaciones presupuestarias, la excesiva burocracia en el control de los procedimientos administrativos y la discontinuidad de los programas de reforma.

En la realidad local, en la municipalidad provincial objeto de estudio, se evidencia que la entidad no ofrece información clara y precisa a los usuarios cuando estos lo requieren, la atención brindada por los trabajadores no se caracteriza por ser personalizada, es decir que existe una deficiente calidad de atención, y eso se debe a que existe mucha burocracia al momento de realizar cualquier trámite documentario.

Por ello se planteó la interrogante de estudio: ¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Cusco, 2021?, los problemas específicos: a) ¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Cusco, 2021?, b) ¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los valores inherentes en una municipalidad provincial de Cusco, 2021?, c) ¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los elementos intangibles en una municipalidad provincial de Cusco, 2021?

La investigación se justificó teóricamente porque consideró fuentes para fundamentar la simplificación administrativas en la dirección de la gestión pública para ofrecer una óptima atención a la ciudadanía. Por lo tanto, se espera promover teorías para apoyar las alternativas de soluciones centradas en el poblador. Dentro de la justificación práctica, esto es razonable, porque los resultados finales de la encuesta ayudarán a optimizar los servicios del municipio para conseguir los objetivos de la entidad. Justificación metodológica, porque para lograr los objetivos de estudio se acudirá al empleo de técnicas e instrumentos para medir la simplificación administrativa y atención al ciudadano, además, cada herramienta será verificada mediante la valoración de experto, su cualidad de confianza se determinará por medio de la prueba Alpha de Cronbach.

El objetivo general que se planteó es: Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en una municipalidad

provincial en Cusco, 2021. Como objetivos específicos se consideraron: ¿a) Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Cusco 2021? b) Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los valores inherentes en una municipalidad provincial de Cusco, 2021, c) Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los elementos intangibles en una municipalidad provincial de Cusco, 2021.

La hipótesis general fue: La simplificación administrativa se relaciona con la atención al ciudadano, en una municipalidad provincial, en Cusco 2021. Las hipótesis específicas fueron: a) ¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial en Cusco, 2021?; b) Existe relación entre la simplificación administrativa y los valores inherentes en una municipalidad provincial en Cusco, 2021; c) ¿Existe relación entre la simplificación administrativa y los elementos intangibles en una municipalidad provincial en Cusco, 2021?

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran trabajos realizados de algunos autores e investigadores a nivel internacional y nacional

En los trabajos previos internacionales se cuenta con el estudio de Bueno (2019) en su ensayo, cuyo objetivo fue conocer la intención de examinar normativamente y reflexivamente el fenómeno de la simplificación administrativo, realizó un examen sobre los procesos de simplificación administrativa realizado en un nivel exploratorio. La población se compone de los términos de la ley española. La técnica utilizada para la recolección de datos es la observación y el instrumento es la escala de observación. Concluyó que la regulación de la naturaleza de la obligación normativa de la utilidad de los métodos virtuales responde directamente a la lógica normativa del grado producido por la intermediación de los dos planos básicos.

Asimismo, Sudol (2018) en su artículo, cuyo objetivo de conocer los procesos administrativos en el sector público mediante la reorganización de las bases de datos de los registros nacionales, planteando la optimización de los procesos de recopilación, procesamiento, distribución y actualización de la información, con el propósito de implementar el proceso de simplificación administrativa. Concluye que existe necesidades de los interesados existen limitaciones, y es necesario considerar los principios publicados de disipar dudas beneficiosas para las partes, la resolución silenciosa de casos y la simplificación de los trámites de gestión de los usuarios.

Vite et al., (2018) cuyo propósito fue establecer si los procesos administrativos inciden en la atención al ciudadano en el centro de atención en un a entidad. Se desarrollo bajo el método descriptivo, la población de estudio fueron los afiliados haciendo un total de 400 personas. Los resultados evidenciaron que el 60% de los afiliados indicaron que el tiempo de atención en la entidad es regular, y que es necesario un rediseño de su modelo de atención. Concluyendo que se debe formular una política de enfoque para completar el proceso de acuerdo con el tiempo promedio y las actividades establecidas, permitiendo así retroalimentar el cumplimiento de las normas, además de coordinar plenamente con las unidades afiliadas y el personal de atención ciudadana para formar un modelo de servicio de

alta calidad que pueda acortar el tiempo y asegurar que los miembros ejecuten sus trámites administrativos en el menor tiempo posible.

De igual manera, la investigación realizada por Trayter (2016), su investigación se enfocó en analizar las reglas de simplificación administrativa mencionadas recientemente, especialmente para restringir o interferir con las actividades económicas, la libre circulación de mercancías y la libre prestación de servicios. Intente desarrollar un marco general basado en diferentes reglas. Este trabajo fue cuantitativo. La técnica utilizada es la observación y el instrumento es la escala de observación. Llegó a la conclusión es que el punto de partida es la razón estricta de la mayor necesidad de reducir las brechas administrativas para satisfacer intereses globales.

Velázquez y Arzate (2015) su trabajo tuvo como propósito evaluar y comprender la subjetividad que construyen los ciudadanos al utilizar el plan de formalización de la tenencia de la tierra que administra el gobierno municipal de Toluca, según un método cuantitativo. El total está compuesto por funcionarios, la muestra es de 10 personas, de las cuales 2 son funcionarios, y la muestra es bola de nieve. Utiliza entrevistas estructuradas para recopilar información y concluye que la relación entre el concepto de satisfacción del cliente y las estrategias teóricas fundamentadas proporciona hallazgos innovadores en la evaluación de políticas y programas gubernamentales porque integran los procesos y las personas para obtener un buen resultado.

En el ámbito nacional se consideraron a Cubas y Heredia (2021) cuyo objetivo general fue proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa a fin de optimizar la atención al ciudadano, a través de la metodología descriptiva, de diseño no experimental; con una población de 38 ciudadanos y 36 administrativos, sus resultados fueron: el nivel de atención al ciudadano es deficiente. Concluyó que la atención es deficiente debido a que no se cuenta con la tecnología necesaria para acelerar los procesos del servicio. Recomendó acciones correctivas.

También se consideró el trabajo realizado por Rubio (2021) cuyo propósito fue comprobar la relación entre la simplificación y la atención al ciudadano en una entidad pública. El tipo de estudio fue no-experimental, de diseño descriptivo,

correlacional, causal. La muestra estuvo conformada por 51 servidores públicos. La encuesta y la revisión documental fueron las técnicas empleadas; haciendo uso de dos cuestionarios de escala tipo Likert. La conclusión fue que simplificación administrativa posee una correlación positiva moderada con la variable atención al ciudadano, por medio de Rho de Spearman, de: 0,419**, con significancia bilateral de 0,002, menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). Además, la percepción es que el talento humano señala que simplificación administrativa posee un nivel bueno con 60,8% y el 75,4% muestran que atienden al personal excelente.

Por otra parte la tesis de Ramos (2020) tuvo como finalidad de comprobar la asociación entre simplificación administrativa y atención ciudadano, el estudio consideró una metodología cuantitativa, diseño no experimental, transversal y correlacional, la población estuvo conformada por los colaboradores, los datos se determinaron a través de la encuesta. El resultado mostró que el 86.90% de encuestados perciben la simplificación administrativa en etapa de proceso, afectando de manera directa con la satisfacción del ciudadano ante el servicio recibido. La conclusión fue que las variables simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano, cuentan con relación positiva, coeficiente de 0.499; relación significativa, p de 0.000 menor a 0.05, en otras palabras, si se implementa de forma correcta la simplificación administrativa contribuirá positivamente en la calidad de atención al ciudadano.

En la investigación de Ayme (2019) donde el objetivo fue establecer el vínculo entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano. La metodología que se empleó en la investigación fue el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, la población estuvo conformada por los colaboradores, la técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que existe una baja correlación positiva entre la simplificación administrativa y la atención ciudadana, con un coeficiente de 0.308, y; esta asociación es muy importante porque que el valor p calculado es 0,001, que es menor de 0,05.

Asimismo, Calagua (2018), cuyo propósito fue establecer el vínculo entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio de las entidades públicas estudiadas. El diseño es un diseño no experimental, transversal y de correlación

del tipo de aplicación, que se realizó en 132 muestras de administración. Mediante el uso de herramientas de recolección de datos, se recolectó la información necesaria. Los resultados obtenidos fue un coeficiente de 0,725 y un valor de "p" igual a 0,000, se concluye que existe un vínculo directo y potencialmente valioso entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio.

Por su parte, Asca y Rodas (2017) tuvieron como finalidad de determinar el impacto de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los administradores, según el estudio de tipo básico, correlacional-causal, en muestra aleatoria simple de 100 personas. Los resultados muestran que la simplificación de los trámites administrativos tiene un impacto positivo moderadamente fuerte en la satisfacción de los administradores del gobierno municipal siendo la $\rho = 0,449$.

El objetivo de Díaz (2017) es comprender la satisfacción de los métodos de simplificación administrativa a la administración municipal ". Su trabajo es un trabajo no experimental relacionado con esquemas transversales. Trabaja con todas las personas bajo gestión, y su muestra es de 100 Persona administrada. Las técnicas que utiliza son técnicas de encuesta y gabinete; las técnicas utilizadas son cuestionarios, registros bibliográficos, registros de texto y registros resumidos. La efectividad de su investigación se basa en el juicio de personas con experiencia en el tema Se realizó el análisis de confiabilidad a través de las pruebas KMO y Bartlett y Alpha de Cronbach. Como conclusión, existe una correlación moderadamente positiva de 0.460 entre el nivel de satisfacción administrativa del gobierno local de Tuman y las variables del método de simplificación administrativa.

Por otro lado, Chain (2016) estudió la asociación entre la gestión institucional y la simplificación administrativa en una entidad. Analizó y evaluó cada variable, desde la aplicación del cuestionario al personal administrativo utilizando el sistema de seguimiento del proceso documental, para determinar la relación entre ellas. Dando como conclusión una asociación entre las dos variables siendo el coeficiente es 0.456, que es un valor positivo.

La teoría que fundamenta la variable Simplificación administrativa es la teoría de la administración científica, se originó a partir de una monografía publicada por Frederick Winslow Taylor en 1911, que estableció los principios de la organización

de empresas industriales. El nombre de administración científica se originó a partir de la aplicación de métodos científicos a cuestiones de gestión empresarial, con el objetivo de mejorar la eficiencia de la producción industrial, esta teoría o corriente es una especie de flujo de conocimiento, también conocido como taylorismo, que combina el sector empresarial con la investigación científica, la filosofía de Taylor se basaba en el hecho de que conseguir que las personas trabajen duro no es tan eficaz como optimizar su forma de trabajar (Ortiz y Domínguez, 2019).

La teoría clásica de la administración, el fundador de la teoría clásica fue el ingeniero Henri Fayol (Constantinopla 1841-París 1925). Fayol ha realizado grandes aportes en diferentes niveles de gestión: sistematizó el comportamiento de la dirección, estableció 14 principios de gestión y dividió en industrial y comercial en seis grandes grupos, que se denominan funciones básicas de la empresa, según Fayol esta teoría se basa fundamentalmente en la importancia de la estructura en las organizaciones formales, sin considerar el factor humano. Es decir que se centra en las relaciones sociales dentro de los individuos y las organizaciones (Ortiz y Domínguez, 2019).

En cuanto a la conceptualización relacionada con la Simplificación administrativa, según la Oecd (2018) sostiene que es un mecanismo utilizado para simplificar el acervo documental, reducir la carga de administración, de la normatividad gubernamental sobre los usuarios y empresas del sector público. Asimismo, el D. S. No. 123-2018-PCM aprueba el reglamento del sistema de gestión administrativa modernizado de la gestión pública, donde señala que el propósito es determinar y eliminar requisitos innecesarios en procedimientos administrativos, y reducir el tiempo de espera.

Asimismo, Molina (2016) señaló que se han realizado mejoras en la normativa de procesos que inciden negativamente en la relación entre la gestión y la gestión. La palabra simplificación es equivalente a la acción y efecto de simplificación es hacerla más simple, menos compleja. Por su parte, Regonini (2016) sostiene que fortalece la confianza en las instituciones públicas y la competencia en el sistema económico de un país. Por tanto, desde un punto de vista político, la simplificación administrativa aborda una gran complejidad de los procesos y requerimientos de la ciudadanía. Asimismo, Molokwane (2019) precisa

las ventajas de las acciones del estado para la implementación de la simplificación reduciendo la burocracia y promover el poder administrativo.

Por otro lado, Martin et al. (2020); Sandy (2013) a partir de la relevancia de las políticas de simplificación administrativa, se debe considerar la importancia de las funciones que desempeña: verificar credenciales y calificaciones, buscar la innovación, mejorar el bienestar de la gestión e involucrar a la ciudadanía. Sin embargo, debe considerarse el brindar desafíos de calidad y acceso al sistema, generar la posibilidad de innovación organizacional y concretar los beneficios y compromisos que benefician a la ciudadanía.

Asimismo, Marivi (2017) precisa que el mecanismo de simplificación administrativa con base en las recientes reformas a la Ley N ° 27444, Ley General de Procedimiento Administrativo, Ley de Prevención y Eliminación de Obstáculos Burocráticos y Decreto N ° 1256. La población está conformada por la Ley N ° 27444 de la Ley General de Procedimiento Administrativo y el Decreto Legislativo N ° 1256 de reciente promulgación. La técnica utilizada es la observación y la herramienta es la escala de observación. Se concluyó que la LPAG y la Ley de Eliminación de Obstáculos Burocráticos, modificada por el Decreto No. 1272, contenían las recomendaciones de la OCDE sobre simplificación administrativa. De esta manera, los procedimientos administrativos electrónicos, los procedimientos administrativos estandarizados, las reglas de validez incierta de los certificados de calificación y las obligaciones de interoperabilidad se implementan en el ordenamiento jurídico peruano.

Sobre el particular, Lindley (2016) determinó que la carga o impacto legal de los trámites administrativos que son manejados específicamente por el Comité de Obstáculos Burocráticos del INDECOPI, en una población conformada por trabajadores del Instituto Nacional de Protección a la Competencia y Protección a la Propiedad Intelectual (Indecopi), utilizó la revisión de documentos y como herramienta la tabla resumen. Concluyó que, con la expedición de la Ley N ° 30056 en el mecanismo EBB & SA se pudieron calcular 13 trámites (diferenciados según las razones y efectos de su inicio). Siete de estos diseños son manejados únicamente por la Comisión Especial de Obstáculos Burocráticos (CEB), y los seis

restantes también se manejan en diferentes órganos de decisión del Indecopi (diseño horizontal).

El proceso de búsqueda de la modernización de la administración del sector público adopta otro método de gestión gubernamental, con la gestión de la calidad como estrategia principal, para reorganizar la administración pública bajo criterios de eficacia y eficiencia. Asimismo, Jadán et al. (2019) sintetiza teorías que intentan comprender el proceso de modernización del sector público. Entre ellos, destaca la horizontalidad entre todos los niveles de gobierno, lo que significa que no solo entre entidades, sino también dentro de la misma entidad, se apoya el establecimiento de redes, lo que permitirá aprender de los demás, implementar experiencias exitosas, y mantener un continuo Bucle de retroalimentación. Asimismo, cree que es importante fortalecer la capacidad y utilizar las tecnologías de la información a fin de optimizar el proceso de aprendizaje.

Fukuan (2019) señaló que los procedimientos administrativos deben tener en cuenta los principios de una buena supervisión y enfocarse en las necesidades de los grupos destinatarios de procedimientos específicos. Asimismo, señaló que cuando un administrador recurre a la administración pública suele ser porque está en una situación de especial vulnerabilidad y espera salir de esta situación a través de procedimientos preestablecidos. Scarciglia (2018) menciona que el derecho administrativo está en la etapa de globalización, y el problema principal es la simplificación administrativa y la ausencia de restricciones a la discrecionalidad de la administración pública, esto se debe a la carencia de concientización y orientación administrativa. La simplificación de la administración pública no solamente tiene que reflejarse en los procedimientos, sino además en el número de palabras de los reglamentos promulgados por la administración pública, esto suele ser redundante y sobrecargado, lo que dificulta la libertad de decodificar y hacer que su comprensión, sea requerible la interpretación especializada (Scarton et al., 2019)

Según Secretaría de Gestión Pública (2015) indica que es la contribución a mejorar la calidad, eficiencia y puntualidad de los trámites y servicios administrativos realizado por los ciudadanos ante la administración pública, y a través de una serie de principios y acciones, tiene como objetivo eliminar obstáculos

o costes innecesarios a los ciudadanos. Del mismo modo, López (2015) señala, es un proceso que busca eliminar necesidades (requerimientos), pasos (cuando pasa por unidades orgánicas que no producen valor agregado) se consideran ciudadanía innecesaria en el programa brindado, además también determinar el equipamiento, recursos humanos e infraestructura necesaria y satisfacer a la ciudadanía. Este proceso proporciona una guía para que las entidades públicas utilicen modelos estandarizados y eliminar o simplificar los procedimientos antes mencionados (Ma, 2017).

Las partes que constituyen la simplificación administrativa, son sus dimensiones, las cuales son: primera dimensión tiempo de atención, debe entenderse como duración de los trámites administrativos, con la finalidad de disminuir la burocracia en las organizaciones públicas. Además, La Ley N°27444 determina un período para la ejecución de labores comunes de los servidores públicos dentro de la entidad, en otras palabras, se tiene un tiempo establecido para la tramitación documentaria y que sea derivada a un órgano o entidad competente.

Asimismo, Paredes (2015) todas las entidades gubernamentales deben acatar las normas para poder concretar el tiempo y ejecutar los trámites necesarios y brindar servicios en poco tiempo. A su vez, la norma No. 27444 estipula el tiempo para cada proceso, y también estipula el tiempo que debe transcurrir para cada campo involucrado en el proceso antes de que pueda ser remitido a otra oficina el cual requiere de tres (03) días, para solicitar otro siete (07) días, y para dar respuesta y (10) días para opiniones. Según Pizzo (2017), los usuarios y colaboradores aceptan su trabajo de la misma manera, y deben gestionar su trabajo para cumplir con el plazo máximo mencionado en la normativa, pues buscan brindar servicios de alta calidad buscando retrasar los resultados de la optimización del tiempo.

Con respecto a la dimensión costo de los procedimientos, hace referencia la importancia que se le otorga a cada elemento que conforman los procedimientos, para ello se tiene que pagar cada recurso necesario a fin de expedir un servicio solicitado. Con el objetivo de determinar los costos de un procedimiento administrativo, tiene que ser incluidos todos los costos asociados para su entrega, estos tienen que ser justos a fin de no perjudicar a la ciudadanía. Los costos están

agrupados en Costo directo identificable y Costo directo no identificable (SGP, 2011).

Según Stanovich (2017), cada proceso establecido en el marco regulatorio representa el costo de una entidad nacional, y, por lo tanto, se establece un modo de acción que respete los indicadores de los procedimientos de gestión documental propuestos en el documento, estas cantidades de usuarios son administradas por (TUPA).

Tercera dimensión procedimientos, implica desarrollar estrategias en las organizaciones a fin de optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios que brinda a la ciudadanía. La Secretaría de Gestión Pública (2011), en la metodología de Simplificación Administrativa estipula que el enfoque de mejora continua posee las siguientes etapas: planear, hacer, verificar y actuar.

Es importante comprender la dinámica de las áreas administrativas y su gestión, prestar atención al usuario, estos procesos se basan en indicadores especificados por la entidad que debe ser responsable de ello (Guzmán, 2016). En cuanto a Blandez (2016), se entiende que son procedimientos establecidos en la ley de acuerdo a las necesidades de los usuarios y su responsabilidad de ejecutar los trámites en las áreas administrativas. De manera similar, Bubatu (2018) afirmó que en lo que respecta a los procedimientos administrativos, (a) son comportamientos con propósito, (b) su objetivo es satisfacer las necesidades de los usuarios, y de manera gratuita (c) sirven de vínculo entre la población y el Estado. En lo que respecta a Makon (2017) apoya la ejecución efectiva de procesos dentro de las instituciones públicas y la prestación de servicios a los usuarios en el tiempo previsto. De igual forma, Paredez (2015) es una norma que garantiza que las personas que necesitan diversos servicios reciben atención gratuita, y que estas entidades tienen derecho a realizar estos servicios.

Respecto a las teorías que fundamenta la variable atención al ciudadano, se incluye la teoría de las relaciones humanas. Se refiere al estudio la naturaleza del hombre en el contexto empresarial, postulando que un trabajador es un ser social, con emociones, sentimientos, necesidades que actúan como motivadores para el logro de objetivos. Esto requiere de la conducción de un líder que guíe el equipo

para los niveles de la calidad del servicio funcional y organizativa que se propone (Mugarura et al., 2020).

La misma que sostiene un enfoque centrado en la motivación que conlleva a que los trabajadores se esfuercen en cumplir con sus labores de la mejor manera, de modo que el proceso productivo alcance elevados niveles de calidad en un entorno de relaciones humanas eficaces (Pulido-Garzón et al., 2019). La teoría administrativa ha evolucionado con los aportes del enfoque humanístico, la importancia del trabajador como ser humano en el proceso administrativo es el resultado del paso de los aspectos técnicos y formales a los aspectos psicológicos y sociológicos (Hurtado y Gutiérrez, 2021)

La conceptualización relacionada a la variable Atención al ciudadano se considera a Arobes (2015); Aragão y Fontana (2021) quienes establece que el programa está diseñado para obtener la plena satisfacción de las condiciones y necesidades de los beneficiarios de servicios específicos. También encontramos a Villa (2014); Bryhinets et al. (2021) señaló que la calidad del servicio a los usuarios y ciudadanos se ha convertido en un elemento esencial de los servicios de alta calidad con procesos eficientes y estandarizados. Según Medina (2015); Broms et al. (2021) consideran que uno de los principales pilares de la imagen de una organización es brindar asistencia a las personas que visitan la entidad todos los días, ya sea obtener servicios o comprender algún trámite. Su importancia radica en que la información solicitada debe ser proporcionada correctamente y deben resolverse las dudas que pueda suscitar.

Por otro lado, Jiménez (2013); Helby et al. (2021) lograr una atención ciudadana de alta calidad, las instituciones nacionales deben practicar activamente los servicios de atención a la población, y optimizar la relación con la población a través de la implementación de políticas, acciones y sistemas. Responder a información de alta calidad, buen trato y prestación oportuna con una actitud eficiente, amable y de confianza. Van y Thi Thuy (2018) que los servicios administrativos que brindan las agencias cumplen con los requisitos de la ley, y las actividades que se realizan sin propósito económico son provistas por la organización y agencias públicas autorizadas por los residentes para otorgar aprobación estatal con el apoyo de los documentos encontrados.

Asimismo, Nájera y Balderas (2020) señalan que al igual que ocurre en el sector privado, el sector estatal se encuentra en un ciclo de mejora de la calidad del servicio Pedir prestado; por ello, también señalaron que la mejora de la atención no solo está relacionada con el tratamiento, sino que también incluye infraestructura, mobiliario, y todo lo que implique una mejor experiencia de usuario. Gonzales (2019) cree que en una era en la que la globalización se ha convertido en un factor importante en la vida humana, la administración pública no puede ser incompatible con este proceso, pero tiene que flexibilizar la gestión administrativa. Flexibilidad significa la inserción oportuna de tecnologías que facilitan el servicio, aceleran el servicio e implementan canales.

Por su parte, Friedländer et al. (2021); Van (2018) señaló que la satisfacción de la prestación del servicio público se estudia a través de escalas, la forma más sencilla es obtener características operativas para estudiar cómo la calidad obtenida al participar en servicios activos se expresa en satisfacción. Consumidores, de acuerdo con los deseos de las personas. Por otro lado, Sun (2021) los clientes satisfechos necesitan brindar servicios a familiares, amigos y extraños a través de las redes sociales. La información que una persona proporciona a otra es Determinada como una situación indefinible porque no necesita tener un impacto directo en las decisiones de los consumidores poderosos.

Por otro lado, se define como cuando un cliente cree que un servicio brinda una disposición relacionada con lo que se gasta, en gran medida o no, por lo que se suele entender como aquello con lo que el cliente está satisfecho de brindar (Oliver, 2015). Relevancia de la inversión, la satisfacción y efectividad del consumidor solo provienen de precios modificables, porque los consumidores insatisfechos pueden empezar a quejarse de la organización y proporcionar datos de persona a persona de manera negativa, incluso si son clientes (Ladeira et al., 2015). A su vez, Pribadi (2021) señaló que la orientación cívica que debe tener la administración pública, tiene que preservar una comunicación fluida entre la ciudadanía y el estado, y comprender sus necesidades y satisfacción. Satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos y tener una perspectiva a largo plazo.

En cuanto a las dimensiones de la variable fue considerado lo siguiente: como primera dimensión capacidad de respuesta según Demuner et al. (2018)

quienes definen como un conjunto de acciones que refleja rapidez y coordinación con acciones que se han implementado y revisado periódicamente. Se puede decir que la capacidad del servicio es la "antesala" del funcionamiento del servicio Web. En otras palabras, una operación es un servicio que realiza esta capacidad de hacer algo. El primero se define como tiempo de desarrollo y el segundo se define como tiempo de análisis.

Como segunda dimensión valores inherentes, según Abad y Espinoza (2018) se refiere a valores visibles. De esta manera, los responsables de brindar servicios de calidad ganan la lealtad del comprador, resuelven problemas, mejoran la experiencia de los antiguos clientes y logran una mayor rentabilidad para la empresa. Los clientes siempre quieren encontrar empleados amigables que respondan activamente a sus preguntas y sugerencias. La amabilidad genera confianza en ellos y, por lo general, ayuda a reducir la vigilancia de los clientes que ocasionalmente se encuentran con un mal día.

Y como tercera dimensión elementos intangibles, se refiere a las cualidades que no se percibe con la vista, el oído, el gusto, el tacto ni el olfato. Todos los días, como clientes, compramos o percibimos "cosas" que no podemos tocar. No puede verificar o probar el servicio antes de usarlo o consumirlo. Por el contrario, si queremos, podemos oler, morder, pesar, almacenar y devolver los productos que no nos gustan (Falcón y Díaz, 2018).

III. METODOLOGÍA

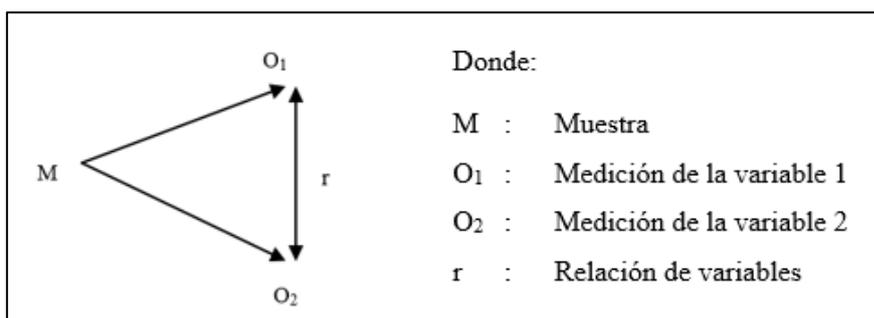
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio corresponde al tipo de investigación básica, Al respecto Valderrama (2015) porque ayudará a desarrollar el conocimiento científico de forma clara y organizada sin producir inmediatamente respuestas útiles y prácticas, además de señalar que es importante recopilar datos que ocurren en la realidad para mejorar el pensamiento científico teórico y enfocarse en encontrar principios (Valderrama, 2015).

El enfoque es cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Al respecto, Valderrama (2015) refiere que las indagaciones son no experimentales cuando no se manipulan las variables de estudio, y transversal porque se recogen los datos en un solo momento. Por su parte, Hernández et. al. (2014) indica que el diseño es correlacional puesto que busca establecer la relación existente entre variables en una muestra. La investigación presentada tiene el siguiente esquema de diseño:

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Fuente: Hernández et al., (2014)

3.2. Variables y operacionalización

Respecto a la Variable 1: Simplificación administrativa según Molina (2016) tiene como objetivo eliminar procesos y costos innecesarios en la gestión de la organización. Estos procesos a menudo conducen a un funcionamiento inadecuado de la administración, especialmente en la administración pública

Definición operacional: La simplificación administrativa se compone de tres dimensiones, las cuales son: tiempo de atención, costo de los procedimientos y procedimientos. Se han diseñado 11 ítems para medir la variable, además las dimensiones de la variable se descomponen en los siguientes indicadores: Dimensión tiempo de atención y sus indicadores son: duración de los tramites, recepción de documentos y entrega de documentos

Dimensión costo de los procedimientos y sus indicadores son: valoración del tiempo, valoración de los costos del trámite, y la dimensión procedimientos y sus indicadores son: simplicidad, legitimidad. Asimismo, por su naturaleza la variable es categórica, cualitativa, politómica, de escala ordinal. Los niveles y rangos establecidos son: ineficiente [10 -23], medianamente eficiente [24 – 38] y eficiente [39 – 50].

En cuanto a la variable 2: Atención al ciudadano es un proceso orientado a satisfacer plenamente los requerimientos y necesidades de los usuarios de un determinado servicio. Es también una actitud de brindar ayuda, soporte, asesoramiento e información de la mejor manera posible. Es también un conjunto de estrategias diseñadas por la empresa para satisfacer mejor sus contrapartes externas que la competencia y las necesidades y expectativas de los clientes internos (Arobes, 2015).

Definición operacional. La variable atención al ciudadano se divide en tres dimensiones: capacidad de respuesta, valores inherentes y elementos tangibles. Además, se han diseñado 9 ítems para medir la variable. Asimismo, las dimensiones se descomponen en los siguientes indicadores: capacidad de respuesta y sus indicadores oportunidad, respuesta clara, deseo de ayuda, dimensión valores inherentes y sus indicadores confianza, puntualidad, comprensión y la dimensión elementos tangibles y sus indicadores atención personalizada, interés por la atención y paciencia en la atención. Además, se han diseñado 9 ítems para medir la variable. La escala es ordinal dada la naturaleza categórica, cualitativa de la variable. Los niveles y rangos establecidos para su medición son: ineficiente [10 -23], medianamente eficiente [24 – 38] y eficiente [39 – 50].

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por los servidores de una Municipalidad en Cusco, quienes harán un total de 50 servidores. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) es aquel grupo a estudiar con características similares. Para el presente estudio, la muestra estuvo conformada por la misma población. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que la muestra es un subconjunto perteneciente a la población.

En cuanto a los criterios de inclusión se han considerado como criterios de inclusión a los servidores nombrados de las diferentes gerencias.

Los criterios de exclusión consideran a aquellos servidores contratados y aquellos servidores que no deseen participar del estudio. La unidad de análisis la conforman servidores de la municipalidad en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

Para la recolección de la información a efectos de realizar el presente trabajo de investigación, se recurrió a la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, dicho instrumento consta de 20 preguntas. Según Hernández et al., (2014) la técnica de la encuesta utiliza instrumentos físicos como son los cuestionarios.

Para la validez se utilizó a la técnica del juicio de expertos, mediante el cual se evaluó los instrumentos a cargo de tres maestros en gestión, a fin de asegurar la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems, tal como se visualiza en el anexo 4 certificados de validación.

La fiabilidad se hizo a través de una prueba piloto conformada por 20 servidores de la Municipalidad Provincial en Cusco, cuyo Alfa de Cronbach fue de 0.952 y 0.981 para los cuestionarios de Simplificación administrativa y atención al ciudadano respectivamente, indicando que ambos son confiables porque son mayores que 0.8., tal con se presenta en el anexo. 6 confiabilidad

3.5. Procedimiento

El procedimiento inició con la solicitud para la recolección de información remitida a las autoridades, con la autorización emitida, se contactó a los servidores para informar del objetivo de la investigación y motivar su participación voluntaria. Los instrumentos se aplicaron mediante formularios electrónicos (formularios de Google) enviados mediante correo electrónico y WhatsApp y de forma física, respetando los protocolos de seguridad. El registro de los datos recolectados se almacenó en una hoja de cálculo en la nube para su posterior procesamiento.

3.6. Método de análisis de datos

El presente estudio utilizó estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, se aplicó la prueba Kolmogorov–Smirnov (K-S) para comprobar si dos muestras distintas siguen la misma distribución (Hernández y Mendoza, 2018). En la estadística descriptiva se analizaron los resultados descriptivos que fueron plasmados en tablas y gráficos. Asimismo, mediante la estadística inferencial, se analizaron los resultados inferenciales con el fin de verificar toda hipótesis haciendo uso de la estadística, además estos resultados fueron presentados en tablas. Para ello se utilizó el coeficiente Rho Spearman para comprobar la relación de las variables. Según Hernández y Mendoza (2018) el coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de correlación de rango (la correlación estadística de rangos entre dos variables). Se utiliza principalmente para el análisis de datos. Mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables categóricas.

3.7. Aspectos éticos

La investigación siguió una conducta responsable en investigación, aplicando principios éticos en la investigación, respetando la autonomía de los encuestados en su decisión de participar en el estudio. La no maleficencia corresponde al uso de la información recolectada, la misma que sirvió únicamente para el desarrollo de la presente investigación, guardando la confidencialidad de los mismos. Por otra parte, se consideraron los derechos de autor, respectándolos al realizar las citas y referencias correspondientes y aplicando normas APA.

En la investigación que se desarrolla se tomó en cuenta la norma ética estipulado en la RD- 0262-2020/UCV, las que considero son las siguientes: Transparencia los

resultados que se obtengan se presentara con total transparencia y veracidad. Con respecto a la propiedad intelectual se respetó en absoluto, se respetó la definición de cada autor que se citaron en esta investigación. En cuanto a la competencia profesional y científica se revisó con detalle para respaldar epistemológicamente las variables. Libertad, se informó con anticipación a los participantes que fueron parte de la investigación con consentimiento informado, el cual fue aceptado por ellos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable simplificación administrativa

Niveles	<i>f</i>	%
Ineficiente	12	24.0%
Medianamente eficiente	23	46.0%
Eficiente	15	30.0%
Total	50	100.0%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

Según los resultados en la tabla 1, se visualiza los resultados descriptivos obtenidos a partir de las opiniones de los servidores de la entidad, dónde la simplificación administrativa es considerada en un nivel ineficiente por el 24% de los encuestados, en un nivel medianamente eficiente por el 46% de los servidores y solo el 30% considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de la variable atención al ciudadano*

Niveles	f	%
Ineficiente	8	16.0%
Medianamente eficiente	27	54.0%
Eficiente	15	30.0%
Total	50	100.0%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

En la Tabla 2 se aprecian los niveles de atención al ciudadano mostrados por los trabajadores. En términos generales es posible afirmar que la variable Atención al Ciudadano y sus tres dimensiones: capacidad de respuesta, valores inherentes y elementos intangibles los encuestados dijeron que el 16% está en un nivel ineficiente, el 54% es de un nivel medianamente eficiente y el 30 % está en un nivel eficiente.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Tabla

3

Correlaciones de la variable simplificación administrativa y la atención al ciudadano

		Variable Atención al ciudadano
Variable Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,405**
	Sig. (bilateral)	.004
	N	50

De acuerdo a la hipótesis general planteada, en la Tabla 3 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_valor = 0.004 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula es decir que hay una relación significativa entre las variables simplificación administrativa. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.405^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 4

Correlaciones de la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta

		D1. Capacidad de respuesta	
V1. Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación		,390**
	Sig. (bilateral)		.005
	N		50

En la Tabla 4 según hipótesis planteada, se demostró que hay una relación significativa entre la simplificación administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, cuyo coeficiente rho $\rho = 0.390^{**}$ el cual determina que la relación es positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 5

Correlaciones de simplificación administrativa y los valores inherentes

		D2. Valores inherentes	
V1. administrativa	Simplificación	Coefficiente de correlación	0.220
		Sig. (bilateral)	0.126
		N	50

En la Tabla 5 según hipótesis planteada, se demostró que no hay una relación significativa entre la simplificación administrativa y los valores inherentes. Por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 6

Correlaciones de las simplificación administrativa y elementos intangibles

		D3. Elementos intangibles	
V1. administrativa	Simplificación	Coeficiente de correlación	,308*
		Sig. (bilateral)	0.029
		N	50

En la Tabla 6 según hipótesis planteada, se demostró que hay una relación significativa entre la simplificación administrativa y los elementos intangibles, siendo el coeficiente rho $\rho = 0.308^{**}$ el cual determina que la relación es positiva baja.

V. DISCUSIÓN

Una vez procesados los datos, se buscó determinar la relación entre las variables de simplificación administrativa y la atención al ciudadano, como se muestra en la Tabla 3, el análisis arroja un coeficiente $r = 0.405$, que permitió explicar y comprobar la estrecha relación entre ambas. Las variables tienen una tendencia moderadamente positiva de $p = 0.004$, que es menor a 0.05, siendo una correlación significativa, es decir los resultados obtenidos comprueban la relación entre la simplificación administrativa y las variables atención al ciudadano, concordante con el estudio de Ayme (2019) quien pudo verificar la estrecha relación entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano,

Asimismo, es similar al trabajo de Asca y Rodas (2017) quienes verificaron la relación de los trámites administrativos simplificados en la satisfacción de los administradores, Si bien es cierto, en las dos indagaciones existe una relación entre una variable y la otra variable. La respuesta que da el personal, casi nunca mostrará verazmente su avance en el trabajo, ya que estos por quedar bien con la entidad no responden y califican de mejor manera. Otro trabajo similar es el realizado por Díaz (2017) quien verifico que los métodos de simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrativo se relacionan de forma directa y positiva.

Estos resultados son consistentes con lo expresado por Martínez et al. (2020) quienes señalan que se debe establecer una política de atención para completar el proceso en base al tiempo establecido y la actividad promedio, permitiendo así el cumplimiento de la normativa. Considerando que esta es la deficiencia actual, y el uso de técnicas de gestión para eliminar cuellos de botella en la organización, lo cual también está relacionado con lo mencionado por Van (2018), señaló que la satisfacción de brindar servicios públicos se logra a través de la investigación, obteniendo las características operativas cómo la calidad de la autosatisfacción al ingresar al servicio activo se encuentra con los consumidores y se adapta a los deseos personales.

Asimismo, es comparando con lo que indica Marivi (2016) quien señala que el Estado ha realizado esfuerzos para fortalecer la política de simplificación administrativa y ha emitido una gran cantidad de reglamentos para ayudar en el proceso de simplificación. Uno de ellos es reformar el Decreto No. 27444 y derogar

la Ley de Silencio Administrativo No. 29060, que tiene como objetivo regular la Normas generales de todos los procedimientos administrativos que operan en las entidades estatales. De igual importante es el establecimiento de procedimientos administrativos electrónicos y el otorgamiento de nuevas calificaciones a los procedimientos administrativos, dividiéndolos en procedimientos de aprobación automática y procedimientos que requieren evaluación previa. Sin embargo, la realidad muchas veces va más allá de los ideales de la normativa, lamentablemente aún existen gobiernos locales que no han implementado las enmiendas mencionadas y no han ayudado al país en su lucha por fortalecer y mejorar los servicios a la ciudadanía.

Para el análisis de hipótesis específicas 1, en la Tabla 4, a partir de los datos recogidos y utilizando el coeficiente de Spearman, se determinó que, si existe una baja correlación positiva entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta, dicho resultados obtenido tiene similitud con el estudio de Rubio (2021) quien verificó que si existe relación entre simplificación y atención al ciudadano, así también está la tesis de Vite et al. (2018) quien verifico que el proceso administrativo en la atención al ciudadano es de manera regular es decir que el tiempo de atención que brinda la entidad está en un nivel regular tal como lo precisan los afiliadas

Estos resultados y antecedentes son corroborado con López (2015) quien señaló que la simplificación administrativa debe ir acompañada de tecnología, ya que los trámites pueden promover el proceso en un menor tiempo, reducir la carga y costo de trámites y documentos administrativos, y promover el desarrollo de la organización. Además, la simplificación de la administración de las instituciones públicas es el requisito principal para mejorar su competitividad, pero es necesario mejorar el procedimiento de simplificación, reducir la burocracia y brindar servicios oportunos a los ciudadanos.

En cuanto a Pribadi (2021), señaló que el Estado tiene la responsabilidad de brindar servicios públicos de alta calidad de manera responsable para satisfacer las necesidades de los ciudadanos; esto implica la parte activa del control e inspección en la prestación de servicios. Otro punto importante es la calidad en la gobernanza ya que este garantiza un buen cuidado, teniendo una cultura de gestión pública

transformadora, debe estar centrada en la ciudadanía y comprometida con la gestión pública.

En cuanto la hipótesis específica 2, en la tabla 5, según lo recolectado y analizado se determinó que no hay una relación entre la simplificación administrativa y los valores inherentes. De acuerdo al resultado este difiere del estudio de Cubas y Heredia (2021) verifico la existencia de la relación positiva entre las nuevas alternativas para mejorar los servicios ciudadanos basados en la simplificación administrativa. De manera similar, el trabajo de Velázquez y Arzate (2015) quienes verificaron que la la relación entre el concepto de satisfacción del cliente y las estrategias teóricas fundamentadas proporciona hallazgos innovadores para evaluar políticas y programas gubernamentales logran buenos resultados.

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, para lograr una buena simplificación administrativa en los trámites, se debe mejorar cada uno de sus procesos, y se debe mantener un control y supervisión continuos para lograr servicios eficientes que permitan verificar los procesos. Según Regonini (2016), mencionó que la simplificación administrativa puede fortalecer la confianza en las entidades públicas y la competitividad del sistema económico de un país. Por tanto, desde la perspectiva de este panorama político, la simplificación lleva a considerar la complejidad de descubrir y gestionar necesidades y requisitos. Por tanto, a través del proceso de esta propuesta, las necesidades de las personas permitirán una mayor atención a los ciudadanos, mejorando así su proceso en cada actividad.

De igual forma, Beneyto (2016) puede señalar que la ciudadanía está insatisfecha con los servicios que brindan las entidades estatales, por lo que el objetivo de la reforma nacional debe ser brindar una atención rápida y eficaz y contribuir a la sociedad; con el fin de lograr una atención eficaz que complemente la simplificación administrativa. y calidad de la atención. Los servidores públicos deben ser considerados, deben estar motivados, capacitados y brindados una asistencia integral para el desempeño efectivo de su labor. Además, identificar los trámites que puedan generar problemas entre la entidad y los ciudadanos que visitan la entidad es fundamental para intervenir y mejorar estos trámites. La simplificación es un acto, y se deben eliminar aquellos elementos que pertenecen

a la etapa actual de los trámites administrativos para reducir y agilizar la atención y respuesta que requieren los gerentes (Molina, 2016).

Para la hipótesis específica 3. según los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica planteada en la tabla 6, se rechazó la hipótesis nula, es decir que hay una relación entre la simplificación administrativa y los elementos intangibles. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.308^{**}$ el cual determinando que es positiva baja. Resultado comparado con los trabajos de Calagua (2018) cuyo objetivo fue comprobar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio dando como resultados obtenidos fue un coeficiente de 0,725 y un valor de “p” igual a 0,000, se concluye que existe un vínculo directo y potencialmente valioso entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio.

En ese sentido otro trabajo similar es el realizado por Chain (2016) quien estudió la relación entre la gestión institucional y la simplificación administrativa en una entidad. Dando como conclusión una relación entre las dos variables siendo el coeficiente es 0.456, que es un valor positivo. Otro antecedente similar es la de Sudol (2018) quien realizó una encuesta para mejorar el proceso administrativo del sector público mediante la reorganización de la base de datos de registro nacional, y propuso optimizar el proceso de recolección, procesamiento, distribución y actualización de la información, para un buen proceso de atención al ciudadano.

Nuevamente, estos resultados son consistentes con los mencionados por Sandy (2013) quien mencionó que la relevancia de las políticas derivadas de la simplificación administrativa debe entenderse como la importancia de las funciones que desempeña: verificación de certificados y calificaciones, búsqueda de innovación y mejoramiento de beneficio, gestionar y participar en la ciudadanía. Sin embargo, se debe considerar el desafío de brindar calidad y acceso al sistema, generando así la posibilidad de innovación organizacional y la concreción de beneficios y compromisos que beneficien a la ciudadanía. A partir del análisis de los resultados obtenidos, mencionamos que para lograr una buena simplificación administrativa en los trámites se debe mejorar todo procedimiento. El proceso, siempre debe mantener un control y supervisión continua, con el fin de lograr un servicio eficiente, de manera que su proceso pueda ser controlado.

De igual forma, Hurtado y Gutiérrez (2021) con la globalización del mercado y el desarrollo de nuevas tecnologías, desde el uso de los canales online hasta las masas y los medios tradicionales, como la radio y la televisión. Aunque no es fácil aplicar políticas a los retos de la práctica física, a medida que se desarrollan los diferentes programas, el estado busca fortalecer el proceso de atención ciudadana, donde la participación de las entidades brinde retroalimentación para la mejora continua. Otro punto es que los ciudadanos deben prestar atención a diferentes tipos de necesidades relacionadas con la enfermería en su relación con la organización.

Por un lado, las necesidades operativas están relacionadas con los bienes y servicios que necesita, tales como información, sugerencias, soluciones oportunas y respuestas a sus necesidades; por otro lado, las necesidades sociales de las personas en este caso incluyen: buen trato y claridad y seguridad, confianza, comprensión y empatía (Oliver, 2015). Responder a las necesidades operativas y sociales de la ciudadanía requiere que los agentes públicos responsables del proceso de atención cuenten con las habilidades que les permitan realizar correctamente esta tarea. En otras palabras, un conjunto específico de actitudes, conocimientos y habilidades pueden garantizar un buen desempeño.

Para tener instituciones administrativas locales modernas y receptivas, las entidades deben responder a las necesidades de los ciudadanos, fomentar la participación activa y ser fácilmente accesibles. Para ello, es necesario comprender las verdaderas necesidades y expectativas de la ciudadanía por los servicios prestados en este marco. La administración requiere que diferentes unidades se esfuercen por utilizar indicadores y sistemas de medición como parte del desarrollo de sus funciones. El análisis de la información les permitirá planificar e implementar acciones oportunas para modificar áreas específicas de mejora detectadas. Pero, más allá, mejorar la atención ciudadana. El proceso también requiere de agentes públicos que estén dispuestos a servir a la sociedad y crean absolutamente en la dignidad y la importancia de sus tareas. Deben estar comprometidos con la solución de problemas que preocupan y afectan a la sociedad (Ladeira et al., 2015).

Las organizaciones deben desarrollar estándares de servicio específicos y transmitirlos a sus empleados para su cumplimiento. Además, debe quedar claro

que el personal de primera línea, como cajeros de banco, recepcionistas, camareros y asistentes de vuelo, siempre han sido los recursos más críticos. La parte de ventas de la empresa de servicios son sus empleados. Es decir, en la mayoría de estas empresas, antes de que se pueda mejorar la calidad, la organización debe convencerse a sí misma de que sus empleados son el eslabón clave relacionado con los usuarios del servicio (Sun, 2021).

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Se determinó que existe relación positiva moderada y significativamente entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano, es decir al implementar la simplificación administrativa correctamente contribuirá favorablemente sobre la calidad de atención al ciudadano.
- Segundo** Se demostró que existe relación positiva baja entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta. Esto se debe a que el servicio que brinda la entidad aún tiene fallas, es decir que genera mucha disconformidad por parte del ciudadano.
- Tercero** Se ha demostrado que no hay relación entre la simplificación administrativa y los valores inherentes. Es decir, que este resultado indica que los ciudadanos están descontentos por los malos tratos, elevados costos de los tramites y más aun con las demoras de los mismos.
- Cuarta** Se evidenció que hay una relación positiva baja entre la simplificación administrativa y los elementos intangibles. Es decir que aún falta capacitar más al personal de la entidad para ofrecer una buena atención al ciudadano en los tramites y procedimientos que estos realizan.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero** Sugerir a los funcionarios responsables de la entidad implementen políticas relacionadas con el fortalecimiento de las capacidades y de los trabajadores para brindar servicios adecuados y de alta calidad al público.
- Segundo** Promover que el responsable de la entidad asigne recursos para formar un equipo de responsabilidad, realizar trabajos preliminares, preparar e implementar diversos trámites administrativos, y enfocarse en simplificar trámites administrativos y publicidad integral. Informar a las personas los pasos y el tiempo de los procedimientos necesarios para caracterizarlos.
- Tercero** Motivar que los funcionarios de la entidad responsable busquen la ayuda de expertos para capacitarlos y actualizarlos sobre los nuevos trámites administrativos, a fin de mejorar los procesos y trámites que manejan en el TUPA de la entidad, y brindar costos diferenciados, listas de precios y cotizaciones, en beneficio de los ciudadanos.
- Cuarto** Evaluar los trámites administrativos con mayores requerimientos de usuario para determinar los trámites que necesitan ser actualizados o modificados según la situación, todo lo cual es para reducir el servicio requerido por tiempo, lograr la calidad y optimizar los trámites diarios que requiere la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Abad, M., & Espinosa, M. (2018). Educación en valores. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (abril).
- Aragão, S., y Fontana, M. E. (2021). Outsourcing Strategies in Public Services under Budgetary Constraints: Analysing Perceptions of Public Managers. *Public Organization Review*, 1-17.
- Arobés, S. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Perú*. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Asca, L. y Roda, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los administradores del gobierno de la ciudad de San Isidro en 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Ayme, Y. (2019). *La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36619/Ayme_EY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) 146-157. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696/3169>
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. Mexico: Digital UNID.
- Broms, R., Dahlström, C., & Nistotskaya, M. (2020). Competition and service quality: Evidence from Swedish residential care homes. *Governance*, 33(3), 525-543.
- Bryhinets, O. O., Svoboda, I., Shevchuk, O. R., Kotukh, Y. V., & Radich, V. Y. (2020). Public value management and new public governance as modern approaches to the development of public administration. *Revista San Gregorio*, 1(42).

- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista universitaria de Sociologie*, 14(2), 112 – 119. Recuperado de <https://n9.cl/1ogd>
- Calagua M. (2018), *La simplificación administrativa y la calidad deservicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancía*, Jesús María, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chain C. (2017), *Gestión Institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco*, 2017. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo] [Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19910/chain_rc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19910/chain_rc.pdf?sequence=1)
- Cuba, L. (2021). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. Metodología de simplificación administrativa. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Demuner Flores, M. D. R., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27(53-2), 61-77.
- Días, A. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Tuman - 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13069/Diaz_MYSCuevas_PIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Estrada M, (2016) *“Aplicabilidad del Principio Tributario Consitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil 2015.* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13726/1/tesis%20pdf.pdf>
- Falcón, V. V., & Díaz, D. R. (2018). Modelo de medición de activos intangibles. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(3), 1-32.
- Flores Campos, Á. S. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las Municipalidades del Perú. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 11(1).
- Friedländer, B., Röber, M., & Schaefer, C. (2021). Institutional Differentiation of Public Service Provision in Germany: Corporatization, Privatization and Re-Municipalization. In *Public Administration in Germany* (pp. 291-309). Palgrave Macmillan, Cham.
- Fukuan, F. (2019). Scientific research of the sco countries: synergy and integration. Scientific publishing house Infinity.
- Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juarez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in departments with public and private management. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 2(42). doi:<http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>
- González, J. I. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho*, 76(168), 43–71. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Guzmán, C. (2016). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Pacífico Editores.
- Ibietan, J. (2019). Oscillation of public administration paradigms and the management of public service in Nigeria: Trajectory and lessons. *Halduskultuur*, 19(2), 81-105.
- Jiménez, J. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Secretaría de Gestión Pública.

https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf

Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. (2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). doi: doi:10.15 90/1678-6971/eRAMG190134

Helby Petersen, O., Potoski, M., & Brown, T. L. (2021). Businesses' transaction costs when contracting with governments: the impact of product complexity and public contract management experience. *International Public Management Journal*, 1-27.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *Editorial McGraw Hill*.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hurtado, A. y Gutiérrez-Tobar, B. (2021). Organizaciones más humanas. La Comunicación estratégica en las organizaciones, un diálogo entre la teoría y la práctica. *Razón y Palabra*, 25(110).

Ladeira, W. J., Silva, G., Oliveira, F., & Falcao, C. (2015). Antecedentes da satisfação na rede hoteleira: Uma investigação através da modelagem de equações estruturais. *RBTUR: Revista Brasileira de Pesquería y Turismo*, 7(1). doi:<https://doi.org/10.7784/rbtur.v7i1.549>

Liu, B., Xiao, J., Li, L., & Wu, G. (2021). Do citizen participation programs help citizens feel satisfied with urban redevelopment policy in China?. *Journal of Chinese Governance*, 1-31.

Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47-48) 8-44. <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>

- López, L. (2015) *Metodología de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>.
- Marivi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista Ius Et Veritas* (54) 66-99. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>
- Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59.
- Makon, M. (2017). Gestión por resultados y evaluación del presupuesto - Cepal. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/4/45114/gestion_por_resultados_y_presupuesto_mmakon.pdf
- Martin, J. B., Bhadury, J., Amoako-Gyampah, K., Bert, S., & Murray, E. (2020). Service operations in public sector agencies: evidence from NCDMV. *International Journal of Services and Operations Management*, 36(2), 161-188.
- Medina, L. (2015) Revista Atención al Ciudadano. Recuperado de: http://www.inpec.gov.co/atencion-alciudadano/informese/document_
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Molokwane, T. (2019). New public management-in Botswana contemporary issues and lessons. *African Journal of Public Affairs*, 11(1), 48-63.

- Monsiváis Carrillo, Alejandro. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Mugarura, J. T., Ndevu, Z., & Turyakira, P. (2020). Unleashing Public Private Partnership Understanding and the Ideal Underpinning Theories-A Public Sector View. *Public Administration Research*, 9(1), 14-29.
- Nájera, J., & Balderas, M. (2020). Calidad en servicios: del sector público al privado. *La Cultura Del Desempeño En Las Organizaciones*, 252(9), 77–92
- Oliver, R. (2015). *Introduction: What is satisfaction? In Oliver, R. L. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge, 3-24.
- Ortiz, M. D. P. G., & Domínguez, E. V. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 6(11), 79-83.
- OSUR (2019). *Desciende la satisfacción ciudadana por los servicios municipales de* *Móstoles*. <https://www.lavanguardia.com/local/madrid/20190509/462137683691/desciende-la-satisfaccion-ciudadana-por-los-servicios-municipales-de-mostoles.html>
- Paredes, L. (2015). Simplificando la simplificación: Comentarios en torno a la Metodología de Simplificación Administrativa. *Revista Gestión Pública y Desarrollo*. Congreso de la República del Perú.
- Paredes, F. (2015). Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa. Centro de Investigación Parlamentaria. Congreso de la República del Perú. Recuperado de: <https://goo.gl/mXMNfh>
- Pizzo, M. (2017). Cómo afectan los elementos tangibles a la calidad del servicio. *ComoServirConExcelencia.com*. Recuperado de <https://goo.gl/cX ce5C>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa*. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf

- Presidencia del Consejo de ministro – Secretaria de Gestión Pública (2015) Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministro (2020). Decreto legislativo que modifica la ley N°. 27658, ley marco de modernización de la gestión del Estado. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>
- Pulido-Garzón, A., Guerrero-Julio, M., & Celis-Patiño, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-71.
- Pribadi, U. (2021). bureaucratic reform, public service performance, and citizens'satisfaction: the case of Yogyakarta, Indonesia. *Viešoji politika ir administravimas*, 20(2), 312-326.
- Ramos, R. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f9ef8b6e08d999b0842ff0331f31eece
- Regonini, G. (2016). Administrative Simplification Between Utopia and Nightmare. Peter Lang, 214. <https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>
- Resolucion Ministerial N° 186-2015. aprobación del manual para mejorar la atención a la ciudadanía. en las entidades de la administración pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Rubio, C. (2021). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54732/Rubio_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

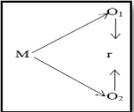
- Sandy, L. (2013). El imperativo de la atención médica: reducción de costos y mejora de resultados: resumen de la serie de talleres. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK53909/>
- Scarciglia, R. (2018). Procedures, Simplification and Administrative Justice in France and The United Kingdom: A Comparative Point of View Procedure, semplificazione e giustizia amministrativa in materia di energia. Profili comparativi nell'esperienza di Francia e Regno Unito. EUT Edizioni Università Di Trieste, 63–89. <https://doi.org/10.13137/2611-2914/>
- Scarton, C., Henrique, G., & Specia, L. (2019). Simpa: A sentence-level simplification corpus for the public administration domain. LREC 2018 - 11th International Conference on Language Resources and Evaluation, 4333–4338
- Sudol, E. (21 de Setiembre de 2018). Changes in the conduct of administrative proceedings in the scope of cadaster database. *EDP Sciences*, 55(4). doi:10.1051 / e3sconf / 20185500007
- Sun, M., Chen, Z., & Yang, Q. (2021). Servant leadership and civil servants' service attitude: The role of basic needs satisfaction. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 49(9), 1-9.
- Stanovich, K. (2007). How to think straight about psychology. (Décima Edición). EE.UU: Editorial Pearson.
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47) 48 8-44 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 227-241.
- Van, D., & Thi Thuy, N. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. *Advances in Economics and Business*, 6(5), 308-314. doi: 10.13189/aeb.2018.060504

- Velázquez, A. y Arzate, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Revista Espacios públicos* (43) 109-131. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415006.pdf>.
- Vite Cevallos, H. A., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. d. (Enero - Junio de 2018). Analysis of processes in user care units in public institutions case study: IESS el Oro provincial directorate. *SATHIRI Sembrador*, 13(1), 170 - 182. doi:<https://doi.org/10.32645/13906925.510>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia									
Título: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y ATENCION AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021									
Nombre: Cruz Soncco, Norma									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los valores inherentes en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021.</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los valores inherentes en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La simplificación administrativa se relaciona con la atención al ciudadano en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021</p> <p>Existe relación entre la simplificación administrativa y los valores inherentes en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021.</p> <p>Existe relación entre la simplificación</p>	Variable 1: simplificación administrativa						
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Rango		
			Tiempo de atención	Duración de los tramites Recepción de documentos Entrega de documentos	1, 2, 3, 4, 5, 6	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	10-23 Ineficiente		
			Costo de los procedimientos	Valoración del tiempo Valoración de los costos del trámite	7, 8		24-38 Medianamente eficiente		
			Procedimientos	Simplicidad legitimidad	9, 10, 11		39-55 Eficiente		
			Variable 2: Atención al ciudadano		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Rango
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad Respuesta clara Deseo de ayuda 	12, 13, 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	10-23 Ineficiente		
			Valores inherentes	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Puntualidad Comprensión 	15, 16, 17		24-38 Medianamente eficiente		
			Elementos intangibles	<ul style="list-style-type: none"> Atención individualizada Interés por la atención Paciencia en la atención 	18, 19, 20		39-45 Eficiente		

¿En qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los elementos intangibles en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021?	Determinar en qué medida se relaciona la simplificación administrativa y los elementos intangibles en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021.	administrativa y los elementos intangibles en una municipalidad de la Provincia de Cusco, 2021.					
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos de recolección		Método de análisis			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Donde:</p>  <p>M = Muestra O1 = Observación de la V1: Simplificación administrativa O2 = Observación de la V2: Atención al ciudadano R = Correlación entre dichas variables</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 50 trabajadores</p> <p>Muestra: 50 trabajadores.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, censal</p>	<p>Variable 1: simplificación administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2: atención al ciudadano Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba coeficiente Rho spearman</p>			

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa tiene como objetivo eliminar procesos y costos innecesarios en la gestión de la organización. Estos procesos a menudo conducen a un funcionamiento inadecuado de la administración, especialmente en la administración pública (Molina, 2016).	La variable simplificación administrativa por su naturaleza es categórica, cualitativa, politómica, tiene siete dimensiones, cada una de ellas con sus indicadores, los cuales contienen 10 ítems.	Tiempo de atención	Duración de los tramites Recepción de documentos Entrega de documentos	1, 2, 3, 4, 5, 6	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	10-23 Ineficiente
			Costo de los procedimientos	Valoración del tiempo Valoración de los costos del trámite	7, 8		24-38 Medianamente eficiente
			Procedimientos	Simplicidad legitimidad	9, 10, 11		39-55 Eficiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Atención al ciudadano	Es un proceso orientado a satisfacer plenamente los requerimientos y necesidades de los usuarios de un determinado servicio. Es también una actitud de brindar ayuda, soporte, asesoramiento e información de la mejor manera posible. Es también un conjunto de estrategias diseñadas por la empresa para satisfacer mejor sus contrapartes externas que la competencia y las necesidades y expectativas de los clientes internos (Arobes, 2015).	La variable 2, por su naturaleza es de categoría cualitativa, politómica, y tiene nueve dimensiones, y cada una de ellas con su indicador y sus 10 ítems.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Respuesta clara ▪ Deseo de ayuda 	12, 13, 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	10-23 Ineficiente 24-38 Medianamente eficiente 39-45 Eficiente
			Valores inherentes	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Puntualidad ▪ Comprensión 	15, 16, 17		
			Elementos intangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Interés por la atención ▪ Paciencia en la atención 	18, 19, 20		

Anexo 3. Instrumentos de Investigación

Tiempo de atención	Duración de los trámites	1	¿Considera usted que sus trámites fueron atendidos en los plazos establecidos?
		2	¿Considera usted que el tiempo de atención pudo ser más corto?
	Recepción de documentos	3	¿Considera usted que se solicitan los documentos estrictamente necesarios?
		4	¿Considera usted que se pide de manera innecesaria la copia de su DNI?
	Entrega de documentos	5	¿Considera usted que la entrega de sus trámites se hizo con celeridad?
		6	¿Considera usted que el documento entregado obedece al principio de simplificación administrativa?
Costo de los procedimientos	Valoración del tiempo	7	¿Considera usted que el tiempo de duración para su trámite pudo ser más corto?
	Valoración de los costos del trámite	8	¿Considera usted que los costos incurridos podrían ser menores?
Procedimientos	Simplicidad	9	¿Considera usted que procedimientos para obtener alguna documentación son cada vez más simples?
	Legitimidad	10	¿Considera usted que no ha tenido que incurrir en costos adicionales para acelerar sus trámites?
		11	¿Considera usted que los servidores se conducen y lo atienden de acuerdo a lo establece la ley?
Capacidad de respuesta	Oportunidad	12	¿Considera usted que la respuesta a su trámite fue oportuna?
	Respuesta clara	13	¿Considera usted que los servidores le proveen respuestas claras a sus interrogantes?
	Deseo de ayuda	14	¿Considera usted que los servidores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?
Valores inherentes	Confianza	15	¿Considera usted que el servicio que provee la municipalidad es confiable?
	Puntualidad	16	¿Considera usted que el servicio prometido se cumplió puntualmente?
	Comprensión	17	¿Considera usted que la municipalidad comprende sus necesidades?
Elementos intangibles	Atención individualizada	18	¿Considera usted que los servidores trataron su caso de manera individualizada?
	Interés por la atención	19	¿Considera usted que los servidores mostraron interés por su caso?
	Paciencia en la atención	20	¿Considera usted que los servidores tuvieron paciencia al momento de atenderlo?

ÍTEMS

¿Considera usted que sus trámites fueron atendidos en los plazos establecidos? *

- Nunca
- Casi nunca
- Indiferente
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera usted que el tiempo de atención pudo más corto? *

- Nunca
- Casi nunca
- Indiferente
- Casi siempre
- Siempre

link del formulario

<https://forms.gle/sbT5vVPmzAJBsDDc9>

Cuestionario de simplificación administrativa

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

		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión tiempo de atención						
1	¿Considera usted que sus trámites fueron atendidos en los plazos establecidos?					
2	¿Considera usted que el tiempo de atención pudo ser más corto?					
3	¿Considera usted que se solicitan los documentos estrictamente necesarios?					
4	¿Considera usted que se pide de manera innecesaria la copia de su DNI?					
5	¿Considera usted que la entrega de sus trámites se hizo con celeridad?					
6	¿Considera usted que el documento entregado obedece al principio de simplificación administrativa?					
Dimensión costo de los procedimientos						
7	¿Considera usted que el tiempo de duración para su trámite pudo ser más corto?					
8	¿Considera usted que los costos incurridos podrían ser menores?					
Procedimientos						
9	¿Considera usted que procedimientos para obtener alguna documentación son cada vez más simples?					
10	¿Considera usted que no ha tenido que incurrir en costos adicionales para acelerar sus trámites?					
11	¿Considera usted que los servidores se conducen y lo atienden de acuerdo a lo establece la ley?					

Nota: Autoría propia.

Cuestionario de atención al ciudadano

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

1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
1	¿Considera usted que la respuesta a su trámite fue oportuna?					
2	¿Considera usted que los servidores les proveen respuestas claras a sus interrogantes?					
3	¿Considera usted que los servidores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?					
	Valores inherentes					
4	¿Considera usted que el servicio que provee la municipalidad es confiable?					
5	¿Considera usted que el servicio prometido se cumplió puntualmente?					
6	¿Considera usted que la municipalidad comprende sus necesidades?					
	Elementos intangibles					
7	¿Considera usted que los servidores trataron su caso de manera individualizada?					
8	¿Considera usted que los servidores mostraron interés por su caso?					
9	¿Considera usted que los servidores tuvieron paciencia al momento de atenderlo?					

Nota: Elaboración propia.

Anexo 4. Certificados de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión tiempo de atención							
1	¿Considera usted que sus trámites fueron atendidos en los plazos establecidos?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el tiempo de atención pudo ser más corto?	X		X		X		
3	¿Considera usted que se solicitan los documentos estrictamente necesarios?	X		X		X		
4	¿Considera usted que se pide de manera innecesaria la copia de su DNI?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la entrega de sus trámites se hizo con celeridad?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el documento entregado obedece al principio de simplificación administrativa?	X		X		X		
	Dimensión costo de los procedimientos							
7	¿Considera usted que el tiempo de duración para su trámite pudo ser más corto?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los costos incurridos podrían ser menores?	X		X		X		
	Dimensión Procedimientos							
9	¿Considera usted que procedimientos para obtener alguna documentación son cada vez más simples?	X		X		X		
10	¿Considera usted que no ha tenido que incurrir en costos adicionales para acelerar sus trámites?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los servidores se conducen y lo atienden de acuerdo a lo establecido en la ley?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carlos La Torre López

DNI: 07616880

Especialidad del validador: Metodólogo de Tesis

30 de Setiembre del 2021

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

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

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

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



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacidad de respuesta							
1	¿Considera usted que la respuesta a su trámite fue oportuna?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los servidores les proveen respuestas claras a sus interrogantes?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los servidores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?	X		X		X		
	Valores inherentes							
4	¿Considera usted que el servicio que provee la municipalidad es confiable?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servicio prometido se cumplió puntualmente?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la municipalidad comprende sus necesidades?	X		X		X		
	Elementos intangibles							
7	¿Considera usted que los servidores trataron su caso de manera individualizada?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los servidores mostraron interés por su caso?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los servidores tuvieron paciencia al momento de atenderlo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carlos La Torre López

DNI: 07616880

Especialidad del validador: Metodólogo de Tesis

30 de Setiembre del 2021

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

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

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

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



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión tiempo de atención							
1	¿Considera usted que sus trámites fueron atendidos en los plazos establecidos?							
2	¿Considera usted que el tiempo de atención pudo ser más corto?							
3	¿Considera usted que se solicitan los documentos estrictamente necesarios?							
4	¿Considera usted que se pide de manera innecesaria la copia de su DNI?							
5	¿Considera usted que la entrega de sus trámites se hizo con celeridad?							
6	¿Considera usted que el documento entregado obedece al principio de simplificación administrativa?							
	Dimensión costo de los procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que el tiempo de duración para su trámite pudo ser más corto?							
8	¿Considera usted que los costos incurridos podrían ser menores?							
	Dimensión Procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted que procedimientos para obtener alguna documentación son cada vez más simples?							
10	¿Considera usted que no ha tenido que incurrir en costos adicionales para acelerar sus trámites?							
11	¿Considera usted que los servidores se conducen y lo atienden de acuerdo a lo establecido en la ley?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandra Ramírez Lau

DNI: 18100336

Especialidad del validador: Asesora Tesis

30 de Setiembre del 2021

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

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

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

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



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacidad de respuesta							
1	¿Considera usted que la respuesta a su trámite fue oportuna?							
2	¿Considera usted que los servidores les proveen respuestas claras a sus interrogantes?							
3	¿Considera usted que los servidores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?							
	Valores inherentes							
4	¿Considera usted que el servicio que provee la municipalidad es confiable?							
5	¿Considera usted que el servicio prometido se cumplió puntualmente?							
6	¿Considera usted que la municipalidad comprende sus necesidades?							
	Elementos intangibles							
7	¿Considera usted que los servidores trataron su caso de manera individualizada?							
8	¿Considera usted que los servidores mostraron interés por su caso?							
9	¿Considera usted que los servidores tuvieron paciencia al momento de atenderlo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandra Ramírez Lau

DNI: 18100336

Especialidad del validador: Asesora Tesis

30 de Setiembre del 2021

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

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

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

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



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión tiempo de atención							
1	¿Considera usted que sus trámites fueron atendidos en los plazos establecidos?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el tiempo de atención pudo ser más corto?	X		X		X		
3	¿Considera usted que se solicitan los documentos estrictamente necesarios?	X		X		X		
4	¿Considera usted que se pide de manera innecesaria la copia de su DNI?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la entrega de sus trámites se hizo con celeridad?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el documento entregado obedece al principio de simplificación administrativa?	X		X		X		
	Dimensión costo de los procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que el tiempo de duración para su trámite pudo ser más corto?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los costos incurridos podrían ser menores?	X		X		X		
	Dimensión Procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted que procedimientos para obtener alguna documentación son cada vez más simples?	X		X		X		
10	¿Considera usted que no ha tenido que incurrir en costos adicionales para acelerar sus trámites?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los servidores se conducen y lo atienden de acuerdo a lo establecido en la ley?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Edgar Enríquez Romero DNI: 23937242 _____ 22 de Setiembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Dr. Edgar Enríquez Romero
 DNI: 23937242

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacidad de respuesta							
1	¿Considera usted que la respuesta a su trámite fue oportuna?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los servidores les proveen respuestas claras a sus interrogantes?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los servidores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?	X		X		X		
	Valores inherentes							
4	¿Considera usted que el servicio que provee la municipalidad es confiable?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servicio prometido se cumplió puntualmente?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la municipalidad comprende sus necesidades?	X		X		X		
	Elementos intangibles							
7	¿Considera usted que los servidores trataron su caso de manera individualizada?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los servidores mostraron interés por su caso?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los servidores tuvieron paciencia al momento de atenderlo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr : Edgar Enríquez Romero **DNI:** 23937242

Especialidad del validador: **Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad / Dr. Educación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Edgar Enríquez romero
DNI: 23937242

22 de Setiembre del 2021

Anexo 5. consentimiento informado



The image shows a digital survey form with a header featuring a world map and speech bubbles. The main title is 'Cuestionario de Simplificación administrativa y Atención al ciudadano'. Below the title, the user's email 'aldirt927@gmail.com' is displayed with a 'Cambiar de cuenta' link and a cloud icon. A red asterisk indicates a mandatory field. The form includes a text input for the user's email address. A 'CONSENTIMIENTO INFORMADO' section contains a paragraph about the research's purpose and ethical principles, followed by instructions and a thank-you message from Norma Cruz Soncco. At the bottom, there is a checkbox for informed consent.

Cuestionario de Simplificación
administrativa y Atención al ciudadano

aldirt927@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la simplificación administrativa y atención al ciudadano en la entidad. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad y autonomía. Agradeceremos responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta favor remitirla al correo: normacruz15@hotmail.com

INSTRUCCIONES:
A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Norma Cruz Soncco

*

He sido informado del propósito de la investigación y acepto participar en el desarrollo del presente cuestionario de manera voluntaria

Anexo 6. Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.952	11

Confiabilidad del cuestionario de simplificación administrativa

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	97,80	275,642	,758	,952
P2	97,65	278,555	,895	,951
P3	97,85	283,187	,782	,952
P4	97,65	278,555	,895	,951
P5	97,85	279,187	,921	,951
P6	97,65	278,555	,895	,951
P7	98,15	284,134	,616	,954
P8	98,15	301,503	,140	,958
P9	97,90	279,568	,929	,951
P10	98,00	281,368	,920	,951

Confiabilidad del cuestionario de Atención al Ciudadano

Estadísticas de fiabilidad		
Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.981	9

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	79,95	417,629	,133	,990
P2	78,95	402,261	,641	,983
P3	78,80	381,642	,981	,980
P4	78,80	379,642	,923	,981
P5	78,75	381,882	,966	,980
P6	78,55	399,945	,744	,982
P7	78,95	402,261	,641	,983
P8	79,00	390,000	,849	,981
P9	78,80	381,642	,981	,980
P10	78,75	381,882	,966	,980

Anexo 7. Base de datos general

Variable Simplificación administrativa

	D1. Tiempo de atención						D2. Costo procedimientos		D3. Procedimientos			D1	D2	D3	V1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11				
S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S3	2	4	5	1	4	5	1	1	1	3	2	21	2	6	29
S4	1	3	1	4	2	4	5	1	1	2	1	15	6	4	25
S5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S6	2	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	14	4	6	24
S7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S8	2	4	5	1	4	5	1	1	1	3	2	21	2	6	29
S9	1	3	1	4	2	4	5	1	1	2	1	15	6	4	25
S10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S11	2	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	14	4	6	24
S12	3	2	4	4	3	5	5	3	4	1	3	21	8	8	37
S13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S14	1	2	2	2	4	5	3	1	5	1	1	16	4	7	27
S15	3	1	2	2	2	1	2	4	3	4	3	11	6	10	27
S16	2	3	4	5	3	2	1	3	1	1	2	19	4	4	27
S17	3	2	4	4	3	5	5	3	4	1	3	21	8	8	37
S18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S19	1	2	2	2	4	5	3	1	5	1	1	16	4	7	27
S20	3	1	2	2	2	1	2	4	3	4	3	11	6	10	27

S21	2	3	4	5	3	2	1	3	1	1	2	19	4	4	27
S22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S25	1	4	4	3	1	2	1	1	2	2	1	15	2	5	22
S26	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	10	5	5	20
S27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S28	3	1	2	2	2	1	2	4	3	1	3	11	6	7	24
S29	2	3	4	5	3	2	1	3	1	3	2	19	4	6	29
S30	1	4	4	3	1	2	1	1	2	4	1	15	2	7	24
S31	4	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	20	7	11	38
S32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	22	8	8	38
S33	2	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	14	4	6	24
S34	3	2	4	4	3	5	5	3	4	1	3	21	8	8	37
S35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S36	1	2	2	2	4	5	3	1	5	1	1	16	4	7	27
S37	1	2	2	2	4	5	3	1	5	1	1	16	4	7	27
S38	3	1	2	2	2	1	2	4	3	4	3	11	6	10	27
S39	2	3	4	5	3	2	1	3	1	1	2	19	4	4	27
S40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S42	3	1	2	2	2	1	2	4	3	4	3	11	6	10	27
S43	4	2	1	3	1	5	4	5	5	2	4	16	9	11	36
S44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	12	44
S45	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	9	4	5	18
S46	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	20	8	6	34
S47	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	23	7	10	40

S48	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	9	4	8	21
S49	2	1	2	2	2	2	1	3	1	4	2	11	4	7	22
S50	4	3	3	3	4	4	3	5	3	2	4	21	8	9	38

Variable Atención al ciudadano

D1. Capacidad de respuesta			D2. Valores inherentes			D3. Elementos intangibles			D1	D2	D3	V2
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9				
4	5	4	4	4	4	5	4	4	13	12	13	38
4	4	5	4	5	4	4	5	4	13	13	13	39
5	5	3	5	5	5	5	5	5	13	15	15	43
5	5	4	5	3	5	5	5	5	14	13	15	42
3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	8	9	26
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25
4	4	5	4	5	4	4	5	4	13	13	13	39
5	5	3	5	5	5	5	5	5	13	15	15	43
5	5	4	5	3	5	5	5	5	14	13	15	42
3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	8	9	26
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25
3	3	2	1	5	2	1	3	3	8	8	7	23
3	3	4	4	3	3	3	3	3	10	10	9	29
3	2	2	2	3	1	1	2	2	7	6	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	8	9	26
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25
3	3	2	1	5	2	1	3	3	8	8	7	23
3	3	4	4	3	3	3	3	3	10	10	9	29
3	2	2	2	3	1	1	2	2	7	6	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	8	9	26
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25

4	4	5	4	5	4	4	5	4	13	13	13	39
5	3	3	5	5	5	5	5	5	11	15	15	41
5	5	4	5	3	5	5	5	5	14	13	15	42
3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	8	9	26
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25
3	3	2	1	5	2	1	3	3	8	8	7	23
3	2	3	1	2	3	2	3	3	8	6	8	22
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25
2	2	2	1	2	2	1	1	1	6	5	3	14
5	5	3	5	5	5	5	5	5	13	15	15	43
4	4	4	1	2	2	1	1	1	12	5	3	20
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25
3	3	2	1	5	2	1	3	3	8	8	7	23
3	3	4	4	3	3	3	3	3	10	10	9	29
3	2	2	2	3	1	1	2	2	7	6	5	18
3	2	2	2	3	1	1	2	2	7	6	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	8	9	26
3	3	3	3	2	3	3	3	2	9	8	8	25
4	4	5	4	5	4	4	5	4	13	13	13	39
5	3	3	5	5	5	5	5	5	11	15	15	41
3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	8	9	26
2	2	2	2	3	1	1	2	2	6	6	5	17
5	5	4	5	3	5	5	5	5	14	13	15	42
2	3	3	3	2	3	3	3	3	8	8	9	25
3	2	3	3	2	3	3	3	2	8	8	8	24
3	3	2	1	5	2	1	3	3	8	8	7	23

3	3	2	4	3	3	3	3	3	8	10	9	27
2	2	2	2	3	1	1	2	2	6	6	5	17
4	4	5	4	5	4	4	5	4	13	13	13	39

Anexo 8. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Simplificación administrativa	.215	50	.000	.857	50	.000
Variable Atención al ciudadano	.242	50	.000	.874	50	.000

Anexo 9. Resultados descriptivos

Tablas de las dimensiones de las variables simplificación administrativa y atención al ciudadano.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión tiempo de atención

	<i>f</i>	<i>%</i>
D1. Tiempo de atención		
Ineficiente	9	18.00%
Medianamente eficiente	25	50.00%
Eficiente	16	32.00%
Total	50	100.00%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión costo de los procedimientos

	<i>f</i>	<i>%</i>
D2. Costo de los procedimientos		
Ineficiente	18	36.00%
Medianamente eficiente	32	64.00%
Eficiente	0	0.00%
Total	50	100.00%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión procedimientos

	<i>f</i>	<i>%</i>
D3. Procedimientos		
Ineficiente	15	30.00%
Medianamente eficiente	20	40.00%
Eficiente	15	30.00%
Total	50	100.00%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

Tabla 10 variable atención al ciudadano

Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta

		<i>f</i>	%
D1. Capacidad de respuesta	Ineficiente	3	6.00%
	Medianamente eficiente	33	66.00%
	Eficiente	14	28.00%
	Total	50	100.00%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión Valores inherentes

		<i>f</i>	%
D2. Valores inherentes	Ineficiente	9	18.00%
	Medianamente eficiente	26	52.00%
	Eficiente	15	30.00%
	Total	50	100.00%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión elementos intangibles

		<i>f</i>	%
D3. Elementos intangibles	Ineficiente	8	16.00%
	Medianamente eficiente	27	54.00%
	Eficiente	15	30.00%
	Total	50	100.00%

Nota. Resultados según encuesta aplicada

Anexo 10. Ficha Técnica.

Ficha técnica 1:

Denominación	Cuestionario de simplificación administrativa
Autora	Norma Cruz Soncco
Área de aplicación	Municipalidad Provincial
Tiempo	30 minutos
Forma de administración	Por whatsapp y directo en físico

Ficha técnica 2:

Denominación	Cuestionario de atención al ciudadano
Autora	Norma Cruz Soncco
Área de aplicación	Municipalidad Provincial
Tiempo	30 minutos
Forma de administración	Por whatsapp y en físico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, CUSCO, 2021", cuyo autor es CRUZ SONCCO NORMA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 03 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID 0000000206848542	Firmado digitalmente por: JPAPANICOLAU el 08- 01-2022 10:27:59

Código documento Trilce: TRI - 0250210