



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Aplicación de medidas de simplificación administrativa y la
mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR -
2021**

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

AUTOR:

Perez Torres, Jose Luis (ORCID: 0000-0002-0497-5505)

ASESOR:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, mis padres, mi esposa e hija, que son mi motivo y motor para seguir creciendo en lo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, a mi familia, en especial a mi esposa e hija por su apoyo y comprensión incondicional durante este tiempo de estudio.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 01:	<i>Resultado de validez de instrumentos</i>	15
Tabla 02:	<i>Nivel de percepción de la variable simplificación administrativa</i>	18
Tabla 03:	<i>Nivel de percepción de la variable atención al ciudadano</i>	19
Tabla 04:	<i>Tabla cruzada Simplificación administrativa y Atención al ciudadano</i>	20
Tabla 05:	<i>Tabla cruzada Tiempo de atención y Atención al ciudadano</i>	22
Tabla 06:	<i>Tabla cruzada Costo de los procedimientos y Atención al ciudadano</i>	24
Tabla 07:	<i>Tabla cruzada Mejora continua de procesos y Procedimientos y Atención al ciudadano</i>	26
Tabla 08:	<i>Prueba de Normalidad de Kolgomorov – Smirnov</i>	28
Tabla 09:	<i>Prueba de correlación entre simplificación administrativa y la atención al ciudadano</i>	29
Tabla 10:	<i>Prueba de correlación entre tiempo de atención y la atención al ciudadano</i>	30
Tabla 11:	<i>Prueba de correlación entre simplificación administrativa y la atención al ciudadano</i>	31
Tabla 12:	<i>Prueba de correlación entre mejora continua de procesos y procedimientos y la atención al ciudadano</i>	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 01:	Tabla cruzada Simplificación administrativa y Atención al ciudadano	21
Figura 02:	Tabla cruzada Tiempo de atención y Atención al ciudadano	23
Figura 03:	Costo de los procedimientos y Atención al ciudadano	25
Figura 04:	Mejora continua de procesos y Procedimientos y Atención al ciudadano	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la simplificación administrativa (SA) y la atención al ciudadano (AC) en la DGJCMT del MINCETUR. El diseño de la tesis de investigación es no experimental, básica y su alcance es correlacional. Se empleó una muestra constituida por 43 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario por cada variable objeto de investigación. Se ha establecido un alto nivel de fiabilidad, comprobado a través de Alfa de Cronbach que dio como resultado 0,988 y 0.982, por cada variable; y la validez se determinó mediante juicio de expertos. Después del proceso recolección de datos, analizó, interpretó y discutió los resultados, concluyéndose que se necesita desarrollar de manera permanente y consiente la aplicación de medidas de simplificación administrativa de manera óptima, con la finalidad de mejorar calidad necesaria para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Palabras clave: Simplificación, administrativa, atención, ciudadano.

ABSTRACT

The present research work aims to determine the level of relationship that exists between administrative simplification and citizen service in the DGJCMT of MINCETUR. The design of the research thesis is non-experimental, basic and its scope is correlational. A sample consisting of 43 workers was used to whom a questionnaire was applied for each variable under investigation. A high level of reliability has been established, verified through Cronbach's Alpha, which resulted in 0.988 and 0.982 for each variable; and validity was determined by expert judgment. After the data collection process, I have analyzed, interpreted and discussed the results, concluding that it is necessary to develop permanently and allow the application of administrative simplification measures in an optimal way, in order to improve the quality necessary to satisfy the expectations of citizens.

Keywords: simplification, administrative, attention, citizen.

I. INTRODUCCIÓN

Comprender la manera en que las medidas de simplificación administrativa (SA) implementadas por Poder Ejecutivo impactan de manera positiva y crean valor público para el ciudadano, es el reto que se pretende abordar en el presente estudio de investigación.

Los ciudadanos que se presentan ante las entidades del estado para solicitar el otorgamiento de un derecho o servicio, ya sea directamente o en representación de terceros, se sienten que no se les ofrece un servicio de calidad al momento en que se les exige documentos, tasas desproporcionadas al trámite solicitado, y se les presentan trabas al momento de la presentación de sus solicitudes. (Díaz, 2017).

A nivel internacional la problemática ha sido abordada, por Gea, Díaz, Juárez, Ferrer, & Martínez (2020), quienes manifiestan que un indicador que se tiene muy en cuenta y es de relevante importancia para el análisis, es la satisfacción de los usuarios, cuando hablamos de calidad de la atención. Sin embargo, advierten sobre las carencias que atraviesan los ciudadanos en Bogotá respecto a la AC, puesto que se encuentran referidas la poca legitimidad que se le asigna al sistema por parte de la sociedad, debido a las deficiencias de acceso, calidad en el servicio, entre otros factores.

En Brasil, no obstante, Klein, Pereira y Lemos (2019), refieren que los ciudadanos se han vuelto menos pasivos ante el conocimiento del mal uso de los recursos económicos y bienes por parte de los trabajadores públicos; por lo que mejorar los procesos y atender las demandas de la población, conlleva el ofrecimiento implícito de la mejora en la AC.

En México Monsiváis (2019), evidenció en su trabajo de investigación, la relación entre calidad de servicio al ciudadano y la confianza depositada por los mismos en dichas instituciones. Luego del análisis de los datos, se percibió que los servicios de

calidad impactan positivamente en la confianza de los ciudadanos sobre sus instituciones públicas. A manera de conclusión señala que se ha comprobado en aquellas entidades que han ofrecido un servicio de calidad a los ciudadanos, éstos les reconocen otorgando un mejor nivel de confianza, por lo cual recomienda incidir en mejorar la atención en los servicios básicos de los ciudadanos, puesto que son los más demandados y tienen mayor impacto en los pobladores.

El Instituto de Gestión Pública y Desarrollo Económico (IGPDE, 2012), refiere que la SA juega un rol de relevante importancia en momentos de incertidumbre política y económica, al analizar las decisiones adoptadas por los estados de la UE y los miembros del OCDE para enfrentarse a situaciones que se producían en tiempos de crisis.

La Red Europea de Administración Pública (EUPAN, 2014), precisa que la reducción de requisitos administrativos o procedimientos es el resultado de la verificación continua y constante de los actos regulares de la administración, desde la perspectiva de los principios de efectividad y eficiencia, en miras a prestar servicios de calidad a los usuarios en general.

A nivel nacional, en Trujillo, Flores (2018) señala que a pesar de la administración pública se encuentran implementando las medidas de SA, éstas no han terminado de aplicarse correctamente. Es así como, en el caso concreto de procedimientos relacionados con el otorgamiento de licencia de funcionamiento, se advierte retraso en la tramitación, requerimiento de pagos y documentos que resultan siendo innecesarios lo que genera el aumento de la informalidad.

De otro lado, Salinas (2020), ha estudiado que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de la ciudadanía en el Gobierno Regional de Ancash, debido a la deficiente ejecución de políticas públicas y de regulación emitida por el Estado para simplificar los trámites, procedimientos y servicios, lo que sumado a las barreras burocráticas, desconocimiento de los procesos por parte de los funcionarios, no ha permitido

generar valor agregado a los trámites y/ o servicios en dicha entidad en beneficios de sus administrados.

Con la intención de buscar atender de manera adecuada la demanda creciente que exigen los ciudadanos por servicios públicos que tengan la calidad necesaria para satisfacer las expectativas y mantener el mejoramiento del desempeño del Estado, se promulgó la Ley N° 27658, en la que se define la Política Nacional de SA.

La norma antes referida dispuso entre sus principales lineamientos, proseguir con los esfuerzos vinculados con la SA a fin de mejorar la oportunidad de los procedimientos, la eficiencia y los servicios administrativos que brinda el Estado a la ciudadanía, eliminando trámites, requisitos o costos que resultan siendo innecesarios o redundantes.

A continuación, se mostrarán algunos trabajos de investigación, artículos y documentos relacionados al tema de estudio. Se han seleccionado trabajos internacionales como tanto nacionales, producidos por expertos y académicos, quienes han estudiado los temas relacionados con la SA y la mejora de la AC.

El MINCETUR, ha venido aplicando las medidas de SA dentro de sus procedimientos, servicios y trámites que se ofrecen a los ciudadanos; sumando a la reducción, eliminación de trámites, la implementación de tecnologías que hacen posible el mejoramiento de la AC como parte de las políticas propias de la gestión.

Desde el año 2012, se han venido reduciendo procedimientos, requisitos, eliminando pago por concepto de trámites; asimismo, se han aplicado nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del usuario y de la propia administración, lo que se ha reflejado en una mejora en la percepción del ciudadano sobre los servicios que ofrece el MINCETUR a través de la DGJCMT.

De acuerdo a la realidad problemática descrita en los párrafos precedentes, se

planteó nuestra pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la aplicación medidas de SA y la AC en la DGJCMT del MINCETUR - 2021?

Asimismo, como preguntas específicas de investigación se formuló las siguientes:
i) ¿De qué manera se relaciona la dimensión tiempo de atención y la AC en la DGJCMT del MINCETUR - 2021; y, ii) ¿De qué manera se relaciona la dimensión costo de los procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021? iii) ¿De qué manera se relaciona la dimensión la mejora de procesos y procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021?

La investigación se justificó en el aspecto teórico debido a que permitirá brindar aportes en materia de SA y la mejora de la AC. Ambas variables objeto de investigación son relevante importancia para entender la relación ciudadano y Administración Pública; toda vez que permitirá crear valor público para la sociedad y cambiar la percepción que se tiene sobre la burocracia estatal. Además, de aportar nuevas luces sobre el conocimiento existente sobre el tema, permitirá conocer el nivel de implementación de las políticas públicas dentro del MINCETUR.

Por consiguiente, se planteó los objetivos que van a definir la dirección de este proyecto de investigación: Determinar la relación entre la aplicación de medidas de SA y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021; y como objetivos específicos los siguientes: i) Determinar la relación de la dimensión tiempo de atención y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021; ii) Determinar la relación de la dimensión costo de los procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021; y, iii) Determinar la relación de la dimensión mejora de procesos y procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

En relación directa con nuestro planteamiento de objetivos y en respuesta a nuestras preguntas de investigación se han elaborado las siguientes hipótesis: Existe una relación entre la aplicación de medidas de SA y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021. Las hipótesis específicas planteadas son: i) Existe la relación

entre la dimensión tiempo de atención y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021;
ii) Existe la relación entre la dimensión costo de los procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021; y, iii) Existe la relación entre la dimensión mejora de procesos y procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021;

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la literatura actual, se ha tomado en cuenta investigaciones y/o estudios realizados por otros autores sobre la SA y la mejora de la AC, en ese sentido, se ha tomado a los siguientes estudios como antecedentes internacionales, como: Rincón (2020), ha evidenciado que el desarrollo y transformación digital ha permitido que trámites, procesos y servicios sean más eficientes.

No obstante, el autor señala que, la desarticulación entre cada elemento que lo conforma la gestión documental supondría el compromiso del avance de la transformación digital y la mejora en la AC establecidas por el Gobierno Nacional.

Otros autores como Cáceres (2017), se centraron en evidenciar que la falta de implementación de políticas públicas que permitan impulsar la gestión del gobierno electrónico no ha contribuido a mejorar la AC, debido a que no ha desarrollado herramientas que faciliten el trabajo que desarrolla el Estado.

Como se puede observar, tanto Rincón (2020) como Cáceres (2017), enfatizan sobre la importancia del apoyo y soporte de las políticas de gobierno en favor del desarrollo y afianzamiento de los gobiernos electrónicos dentro de la gestión pública; no obstante, también hacen hincapié en su objetivo como herramienta que permite mejorar la AC, debido a que no ha desarrollado herramientas que faciliten el trabajo que desarrolla el Estado.

Asimismo, Tinoco (2020), en su investigación indica que la gestión de los dispositivos y equipos tecnológicos debe estar acorde con los modelos de la política de Gobierno Digital establecidas por el estado y que el proceso de implementación esta organizado mediante norma expresa que determina las responsabilidades, procedimientos y fases que deben implementar las organizaciones públicas para desarrollar las diversas etapas del proceso, con el objetivo principal que esta política

de GE es un medio para que la ciudadanía ejerza sus derechos y para que las entidades estatales trabajen de manera coordinada, interconectada y eficiente.

Del mismo modo, Trayter (2016), concluye en su trabajo de investigación que, el inicio para una verdadera puesta en marcha de medidas de SA, debe reconocer que en aquellas legislaciones donde se ha sobre regulado, se han establecido trabas de dificultad el acceso libre al mercado; resultando imperativo aplicar medidas que permitan mejorar la calidad en la AC y que sirven para la preparación del presente estudio; y, tiene relación respecto a lo afirmado por Budy (2019), quien refiere que la innovación en el ámbito gubernamental necesita del trabajo en conjunto de todos los sectores, debidamente orientados a políticas que permitan aplicar medidas de SA para mejorar los tiempos y el servicio de que demandan los ciudadanos.

Por su lado, autores como, Kamolov y Konstantinova (2017), señalan que para mejorar la SA se deben establecer en la administración pública gobiernos electrónicos; asimismo, Urquiza (2019), afirma que “a través de la implementación del gobierno electrónico se produce un mejoramiento de los servicios que brinda el Estado. El objetivo fue verificar como el uso de las TICs permite optimizar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. El autor concluyó que la implementación de nuevas tecnologías hacen posible el mejoramiento de la AC como parte de las políticas de simplificación administrativa. Asimismo, Bellantoni (2010) refiere que, en los procesos de SA, las TICs permiten automatizar las cadenas de valor, reduciendo o eliminando todo aquello que resulta redundante y que no fue descartado en el proceso mismo de retroalimentación usuario – administración.

En concordancia con Tirenti (2019), en su tesis propone como objetivo principal de la investigación el identificar las contribuciones de la ejecución del GE a través del sistema de Gestión Documental Electrónica, realizó un estudio cualitativo, utilizando el estudio de caso y la técnica de análisis documental, el autor concluye que, la implementación de un SGD de tipo electrónico, como reemplazo de la gestión en soporte papel y de otros sistemas no transversales, ha implicado mejoras significativas

a la transparencia de la gestión pública y a la lucha contra la corrupción; y, en ese sentido, cuenta con las condiciones para concretar nuevos procesos y mejoras de manera continua, particularmente en materia de acceso a la información pública y control ciudadano.

Rocca (2016) por su parte, determinó luego de realizar el análisis de los resultados respecto de la eficiencia y eficacia de las prestaciones de servicio que realizan las entidades del Estado, que los administrados valoran el rendimiento de los tiempos y formas, o el desempeño de los trabajadores en buscar la solución a los problemas, dichos estándares han servido de guía para la estructuración del presente estudio.

De otro lado, Tovar (2018), propone como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción del Servicio de AC en el sector de educación de la alcaldía del Municipio de Pitalito – Huila, incorporando dentro de su plan estratégico aquellas variables referidas a la calidad del servicio al ciudadano, puesto que ha advertido una deficiencia en aquellos servicios que más demandan los administrados, lo que genera un descontento y pérdida de aprobación de las políticas dispuestas por dicha comuna.

De lo señalado por el autor, se deduce que si bien en algunos casos el Estado no ha llegado a implementar mecanismos que faciliten la mejora en la atención de los servicios que brinda de manera exclusiva el Estado, es un derecho de la ciudadanía exigir, como parte del control ciudadano, el desarrollo de tecnologías o estrategias que permitan dotar de mayor eficacia, eficiencia y simplificación a los trámites administrativos que los ciudadanos demandan.

Mientras que en estudios nacionales, Salinas (2020), en su investigación señaló que existe un alto grado de insatisfacción de los ciudadanos en el Gobierno Regional de Ancash, originado por la deficiente puesta en marcha de políticas públicas” y de la regulación emitida por el Estado para simplificar los trámites, procedimientos y servicios, lo que sumado a las barreras burocráticas, desconocimiento de los procesos

por parte de los funcionarios, no ha permitido generar valor agregado a los trámites y/o servicios en dicha entidad en beneficios de sus administrados.

Asimismo, Najjar (2019), concluyó en su trabajo de investigación, que la relación entre la satisfacción de las pretensiones de los ciudadanos y la SA es óptima, lo que pone de manifiesto que la reducción de requisitos, tasas, y tiempo de atención tiene un impacto sobre la satisfacción del administrado. La aplicación de medidas SA implica la depuración de normas que han perdido vigencia en el tiempo, y dotar de medidas que permitan dar transparencia, predictibilidad y agilidad a los trámites que demandan los usuarios. (Solís, 2008).

Por su parte, Pintado (2020), en su trabajo de investigación referido al Gobierno Regional de Piura, advirtió que el desempeño de dicha entidad ha sido percibido por los ciudadanos en un nivel bajo, por lo que concluye que se requiere reforzar la satisfacción del usuario; por lo que resalta que se debe fortalecer la satisfacción del usuario como pieza fundamental en cualquier estrategia de mejora. La importancia de invertir en la satisfacción de los usuarios tiene incidencia directa en la reputación de quien ofrece el bien o brinda el servicio (Ladeira, Silva, Oliveira, & Falcao, 2015).

Podemos observar que, según los autores que, en el Perú, las entidades públicas aun no desarrollan mecanismos o herramientas eficientes en beneficio directo al ciudadano, que permita integrar a la cadena de valor de los procedimientos administrativos dentro de la gestión pública; sin embargo, se debe acotar que si bien el Estado se encuentra impulsando el uso de nuevas tecnologías de la información, lo cual favorece a los ciudadano a través de las políticas de modernización del estado, éstas aún no se encuentran totalmente implementadas.

De otro lado Beteta (2019), centró sus estudios en determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de SA de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, la cual concluye en que “la Gestión Administrativa tiene mucha incidencia en la mejora de los procedimientos administrativos que se brindan al

ciudadano”. Finalmente, señala que, a pesar de haber aplicado las políticas de SA, éstas no han producido una mejora en la calidad de la AC.

Los trabajos de investigación señalados en los párrafos precedentes han contribuido de manera considerable en la elaboración del presente trabajo de investigación; toda vez que, ha permitido delimitar y definir de manera más clara la relación entre las variables SA y AC en la DGJCMT del MINCETUR.

Por estas razones es resulta de relevante importancia establecer las concepciones teóricas que permitieron enriquecer este estudio. Siendo así, la teoría del procedimiento administrativo general constituye la base, para que las autoridades de la administración pública velen porque los procedimientos se desarrollen, reduciendo tiempos, requisitos, sin mayores trabas burocráticas, que permitan el respeto del derecho de los ciudadanos a la atención de los servicios con calidad. (Congreso de la República, 2001).

Respecto a las teorías de SA, por su parte Regonini (2016) refiere que, la aplicación de medidas de SA, posibilita el fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en el Estado, del mismo modo convierte al sistema económico competitivo. En tal sentido, se recoge que la SA trae consigo el esfuerzo por gestionar y encontrar las herramientas necesarias para mejorar la calidad de los servicios que presta de manera exclusiva el Estado. Con estas políticas se propone reducir los requerimientos administrativos, a fin de visualizar positivamente el beneficio de los administrados al momento de culminar los tramites (OCDE, 2016).

Es así como Graeber (2015), en su obra titulada “Ley de hierro”, propone que, cualquier iniciativa gubernamental o fuerza de mercado, dirigida a promover a reducir la burocracia, tendrá como resultado, incrementar la cantidad total de papeleo, el número total de regulaciones, y el número total de burócratas que emplea el gobierno” (p. 7).

Sandy (2013), indica que, la importancia de los lineamientos que da origen a la SA residen en factores que se deben considerar y tomar en consideración al momento de delimitar cualquier estrategia: la mejora de beneficios para los ciudadanos, capacitación constante del personal, permanente búsqueda de la innovación e involucramiento de los administrados. Sin embargo, para dar calidad y mejorar al sistema administrativo, se debe buscar la posibilidad de innovar constantemente en todos los campos relacionados con la AC, a fin de lograr compromisos y beneficios en favor del ciudadano.

El OECD (2010), por su parte, en su afán de generar valor público a las entidades del Estado, precisa que la SA, debe aplicarse conjuntamente con otras medidas que permitan dotar de eficacia los procedimientos administrativos y regulatorios. Mediante la aplicación de medidas de simplificación, se trata de reducir las cargas y trabas administrativas a fin de fortalecer el marco regulatorio aplicable a los ciudadanos, lo cual se traduce finalmente en trámites y procedimientos menos engorrosos.

Para las dimensiones de la SA se seleccionó las siguientes: i) Dimensión tiempo de atención, que significa cual es el término o espacio temporal dentro de los cuales se debe atender los procesos administrativos iniciados por los ciudadanos y así reducir la burocracia en el Estado. De otro lado, el (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, 2019) (TUO de la LPAG), estipula un plazo para la realización de las labores cotidianas de los servidores públicos del Estado dentro de la entidad; vale decir, que existe un periodo de tiempo para la atención de los trámites administrativos internos y para gestionarlos al área correspondiente. ii) La dimensión costo por su parte, es el componente económico que se le asigna a cada elementos que forman parte de procedimientos administrativos, por tal motivo, los ciudadanos deben abonar el valor necesario por cada servicio que brinda la Estado. Para asignarle un valor monetario a cada procedimiento administrativo se debe incorporar dentro de su valorización, cada uno de elementos debidamente cuantificados que se encuentren vinculados a la tramitación, evaluación y entrega de los servicios, y que estos sean onerosos para la ciudadanía. Desde la perspectiva empresarial, las dimensiones antes señaladas son

parte de la dinámica comercial, que busca fidelizar, atraer y mantener a los clientes satisfechos, procurando ajustar los tiempos de atención y los costos justos, orientándose a ser más eficientes y eficaces comparados con la competencia que existe en el mercado. iii) Dimensión mejora continua de procesos y procedimientos, está relacionado a buscar lineamientos que permitan mejorar la eficacia y eficiencia dentro la administración pública, y que esté vinculado con las prestaciones que se brindan a los ciudadanos. La SGP (2011) en la metodología de SA, señala que los ciudadanos solicitan a la Administración Pública procedimientos de una mejor calidad, y que estén de acuerdo con los impuestos que se pagan; asimismo, buscan servicios fiables y que se brinden de manera más rápida. En ese sentido, la mejora continua debe entenderse como el esfuerzo realizado por las entidades públicas cuyo objetivo principal sea conseguir estándares más altos de eficacia y eficiencia, con miras a promover el bienestar de los usuarios.

Del mismo modo, la AC se encuadra como una de las variables vinculadas o relacionadas con la SA, la cual si se encuentra bien definida se puede traducir en la generación de expectativas positivas sobre los administrados (Ñahurima, 2015). La mejora de la AC tiene que ver con la satisfacción de los usuarios directos y beneficiarios del servicio y es considerada como la calificación realizada por el usuario con relación a la prestación del beneficio recibido (Liljander y Strandvik, 1995).

En tal sentido, la empatía se constituye como una de las dimensiones de la AC, la cual se define como la dedicación, la calidad en la atención y beneficio recibido por el ciudadano por parte de las entidades (Torres y Vásquez, 2015), el esmero por saber si la atención ofrecida es idónea, con empleados dispuestos a orientar al ciudadano y con horarios de trabajo convenientes.

Otra de las dimensiones de la variable de estudio es la mejora continua, la misma que se encuentra relacionada con la adecuación de la entidad, a los cambios que se estructuran desde el interior, presentan en el medio, impulsando la evaluación constante a los trabajadores (Arteaga, 2016), entendiendo que para mejorar el servicio se tiene que aprender de los errores, oyendo las sugerencias de los usuarios,

atendiendo los reclamos, para dar respuesta oportuna y generar de lo aprendido competencias mejoradas para la atención de los servicios (Requejo, 2020).

Respecto de la valoración de la satisfacción, ésta se encuentra constituida como otra de las dimensiones de la variable objeto de análisis; vale decir, que es de calidad un servicio público, cuando todos los requerimientos del usuario se han cumplido, por lo que, resulta necesario incluir la valoración de la satisfacción del ciudadano dentro del estudio y para ello resulta indispensable tomar conocimiento de cuáles es la percepción y expectativas que tiene del servicio recibido (Rocca, 2016).

Es preciso indicar que, respecto a la calidad de servicio, fue estudiada por autores como Bayton (1958) y Kuehn & Day (1962), quienes investigaron sobre la importancia de la calidad y como ésta influye en la decisión de cliente para realizar la compra. Asimismo, autores como Kotler & Armstrong (2003) definen a calidad en la atención del usuario, como el grado de satisfacción de una persona, por medio de un análisis subjetivo a través del cual se pondera el beneficio recibido y sus perspectivas (p. 10).

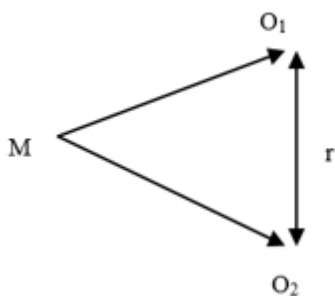
Del mismo modo, los aspectos tangibles constituyen otra de las dimensiones de la variable AC, puesto que se encuentra directamente relacionado con la calidad del servicio recibido a través de elementos percibidos objetivamente por los ciudadanos, tales como, dispositivos con los que se cuenta, materiales que se emplean y las infraestructuras físicas disponibles para atender a los usuarios (Zeithaml y Bitner, 2002).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño de estudio es de tipo básico, no experimental, el alcance de la investigación es correlacional, porque vamos a cuantificar y analizar el grado de implementación que existe entre las variable SA y AC. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es no experimental porque no se manipulan intencionalmente las variables, se observan los fenómenos en su contexto natural para su análisis”. La investigación tiene un corte transversal o transaccional de tipo causal.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, basada en el estudio realizado a la DGJCMT del MINCETUR, y se encuentra orientado al análisis del comportamiento de las variables de SA y la AC en la DGJCMT del MINCETUR. (Bernal, 2016); siendo el esquema el siguiente:



Donde:

M : Muestra

O₁ : Medición de la variable 1

O₂ : Medición de la variable 2

r : Relación de variables

3.2 Variables y operacionalización

La variable dependiente que utilizaremos es la AC y las dimensiones son: i) Aspectos tangibles, ii) Mejora continua, iii) Empatía; y iv) Valoración de la satisfacción y respecto a la variable independiente SA, hemos seleccionado como dimensiones: i) costos de los procedimientos, ii) mejora continua de procesos y procedimientos; y iii) Tiempo de atención.

Mientras que los indicadores que utilizaremos en función de las variables son: SA: tiempo de duración, entrega de documentación, recepción de documentación, nivel de aceptación del tiempo de atención, nivel de aceptación de los costos que incurre, simplificación, legitimidad, eficiencia y eficacia; y, respecto de la AC: orientación al usuario, trato amable, trato preferente y equitativo, respuesta oportuna, servicio de calidad, actitud positiva, evaluación y seguimiento de los resultados, medición de la satisfacción, infraestructura básica, atención preferencial, calidad de los procedimientos y espacios físicos adecuados.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población se encuentra conformada por la totalidad de individuos que presentan idénticas particularidades en función de un mismo problema, y por medio de los cuales se llevará a cabo un estudio.

En el presente estudio, los criterios de inclusión son los que han permitido delimitar a la población objeto de estudio, la cual se encuentra conformada por 48 trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR, cuyas características son las siguientes: pertenecen a los regímenes de los D.L. 728, y el D.L. 1057. Se encuentran asignados a las dos Direcciones de Línea (Autorización y Registro y Control y Sanción). Sus edades se encuentran oscilando entre los 25 y 60 años; y que, a raíz de la pandemia originada por el nuevo coronavirus, siguen desarrollando sus funciones relacionadas con el trabajo de investigación.

En tal sentido, en atención a los criterios de exclusión, la muestra se encuentra conformada por 43 trabajadores, que cumplieron los criterios de selección, y cuyo cálculo fue determinado de acuerdo al detalle contenido en el anexo 12: (Cálculo del tamaño de la muestra).

La muestra ha sido probabilístico aleatorio simple, debido a que es un tipo de muestreo sencillo y fácil de comprender, el cálculo es rápido debido a que se basa

principalmente en la teoría estadística; asimismo que permite el uso de paquetes informativos de datos, no obstante, la principal desventaja es que requiere que se posea de antemano una relación de la toda la población, sin embargo, a la fecha esta investigación cuenta con dicha información; evaluaremos al azar para tener una muestra de datos sin direccionamientos y que nos permita analizar la interrelación de nuestras variables de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación se realizó a través de un cuestionario estructurado conformado por 45 interrogantes desarrollado bajo el método de medición de la escala de Likert, que fueron distribuidas para obtener respuesta a nuestra pregunta de investigación. La técnica que utilizamos fue la encuesta transversal con preguntas estructuradas y el instrumento que utilizaremos será el cuestionario, la validez del instrumento de SA y AC lo han otorgado tres profesionales con Maestría en Gestión Pública, cuyos nombres se detalla a continuación:

Tabla 01

Resultado de validez de instrumentos

Experto en Gestión Pública	Opinión
Mg. Yuri Guerra Padilla	Aplicable
Mg. Ricardo Collazos Rengifo	Aplicable
Mg. Mónica Magallanes Tejada	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar que, Hernández, et al. (2014), precisa que la confiabilidad se sustenta en aplicar un mismo instrumento a una misma población a fin de conseguir resultados iguales. Es necesario para ello, desplegar las técnicas necesarias a fin de obtener un resultado concreto y confiable, para lo cual se aplicarán dos cuestionarios, de 25 y 20 preguntas para las variables SA y AC; respectivamente. De acuerdo al análisis de confiabilidad al Alfa de Cronbach la confiabilidad de la SA es igual a 0.988, mientras

que, de la AC es igual a 0.982, por lo que se interpreta que hay una muy alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Se solicitó autorización a la Secretaría General del MINCETUR para realizar el trabajo de investigación y para la aplicación de los cuestionarios en los trabajadores de la Entidad. Del mismo modo, los participantes estuvieron debidamente informados acerca del propósito de la investigación y la importancia de este, aceptando voluntariamente su participación.

Se realizó el recojo de la información obtenida a través de la encuesta realizada y se guardará en una base de datos, utilizaremos solo fuentes de primera mano, con un respaldo bibliográfico orientado a cada variable y relacionadas con los objetivos de la presente investigación. La encuesta se realizó desde día 08 de noviembre 2021, de manera virtual al personal de la DGJCMT del MINCETUR, mediante el empleo de los formularios de Google Drive.

3.6 Método de análisis de datos

La información se trabajó organizando la base de datos en tablas, realizando el análisis correspondiente lo que conllevó a agrupar la data por dimensiones y advertir la relación de los resultados obtenidos en referencia a cada variable materia de estudio. De esta manera, se permitió conocer la relación existente entre la SA y la AC en la DGJCMT del MINCETUR a través de gráficos estadísticos y tablas de frecuencias. La prueba no paramétrica de Spearman permitió medir la correlación entre las variables materia de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Para la elaboración del presente trabajo, se tuvo en cuenta los siguientes criterios éticos. Según Nordeña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012). “Consentimiento informado esta se fundamenta que se requiere ejecutar un estudio en el que socialicen cada uno de los pasos que se realizaran para lograrla, las mismas que deber llegar a las unidades de estudio”. En el presente caso, la información obtenida de los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR se encuentra protegida y tiene la clasificación de confidencial, esto comprende mantener en reserva la identidad de los participantes; razón por la que no se mencionan nombres ni ningún dato que pueda vulnerar el trato de confidencialidad acordado.

Asimismo, los participantes fueron debidamente informados sobre estudio realizado y sobre los datos que se buscó recoger, por lo que el colaborador luego de la información recibida; si quería podía retirarse del estudio.

Finalmente, como ya se dijo, en este estudio, se utilizó información de primera mano con el consentimiento de los encuestados y manera anónima, sin interferir en sus respuestas ni manipulando los datos a favor o en contra de los intereses de terceros, por otra parte, se utilizarán referencias bibliográficas debidamente citadas conforme a la norma internacional APA 7° edición para no incurrir en plagio intelectual; asimismo, no se incluirá información y/o datos falsos.

IV. RESULTADOS

Tabla 02

Nivel de percepción de la variable SA

Simplificación administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	12	27,9	27,9	27,9
Nivel medio	13	30,2	30,2	58,1
Nivel alto	18	41,9	41,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Interpretación:

Se observa que el grado de percepción de los encuestados en relación a los resultados de la variable SA es del 41.9%, nivel alto, 30.2%; y, el nivel medio y solamente el 27.9% nivel bajo.

Tabla 03*Nivel de percepción de la variable AC**Atención al ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nivel bajo	22	51,2	51,2	51,2
Nivel medio	8	18,6	18,6	69,8
Nivel alto	13	30,2	30,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Interpretación:

En relación a los resultados de la variable AC, se muestra que el 51.2% tiene nivel bajo, 30.2% tiene nivel alto y solamente el 18.6% nivel medio, respecto a la percepción de los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR – 2021

.Tabla 04*Tabla cruzada SA y AC*

		Atención al ciudadano			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Simplificación administrativa	Nivel bajo	Recuento	12	0	0	12
		% del total	27,9%	0,0%	0,0%	27,9%
	Nivel medio	Recuento	4	7	2	13
		% del total	9,3%	16,3%	4,7%	30,2%
	Nivel alto	Recuento	6	1	11	18
		% del total	14,0%	2,3%	25,6%	41,9%
Total	Recuento	22	8	13	43	
	% del total	51,2%	18,6%	30,2%	100,0%	

Interpretación:

Los resultados indican que el 27.9% consideran un nivel bajo para las variables Simplificación administrativa y Atención al ciudadano, el 25.6% consideran nivel alto para SA y AC, asimismo, el 16.3% tiene nivel medio para SA y AC, respecto a la percepción de los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

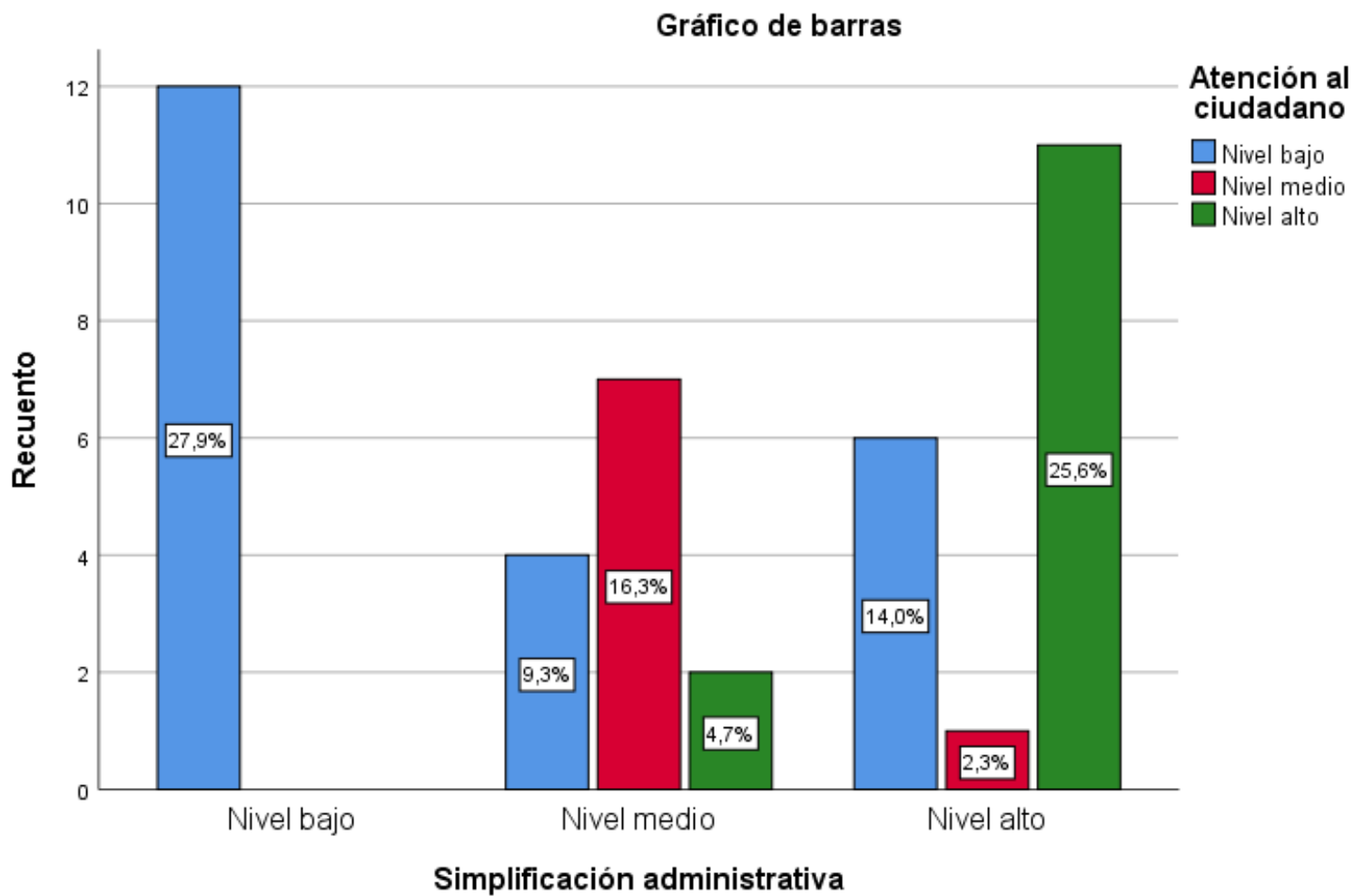


Figura 01: *Tabla cruzada SA y AC*

Fuente. Tabla 04 **Tabla 05**

Tabla cruzada Tiempo de atención y Atención al ciudadano

		Atención al ciudadano			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Tiempo de atención	Nivel bajo	Recuento	12	1	0	13
		% del total	27,9%	2,3%	0,0%	30,2%
	Nivel medio	Recuento	1	4	1	6
		% del total	2,3%	9,3%	2,3%	14,0%
	Nivel alto	Recuento	9	3	12	24
		% del total	20,9%	7,0%	27,9%	55,8%
Total	Recuento	22	8	13	43	
	% del total	51,2%	18,6%	30,2%	100,0%	

Interpretación:

Los resultados indican que el 27.9% consideran un nivel bajo para la dimensión Tiempo de atención y la variable Atención al ciudadano, el 27.9% consideran nivel alto para Tiempo de atención y Atención al ciudadano, asimismo, el 20.9% tiene nivel alto para Tiempo de atención y nivel bajo en Atención al ciudadano, respecto a la percepción de los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

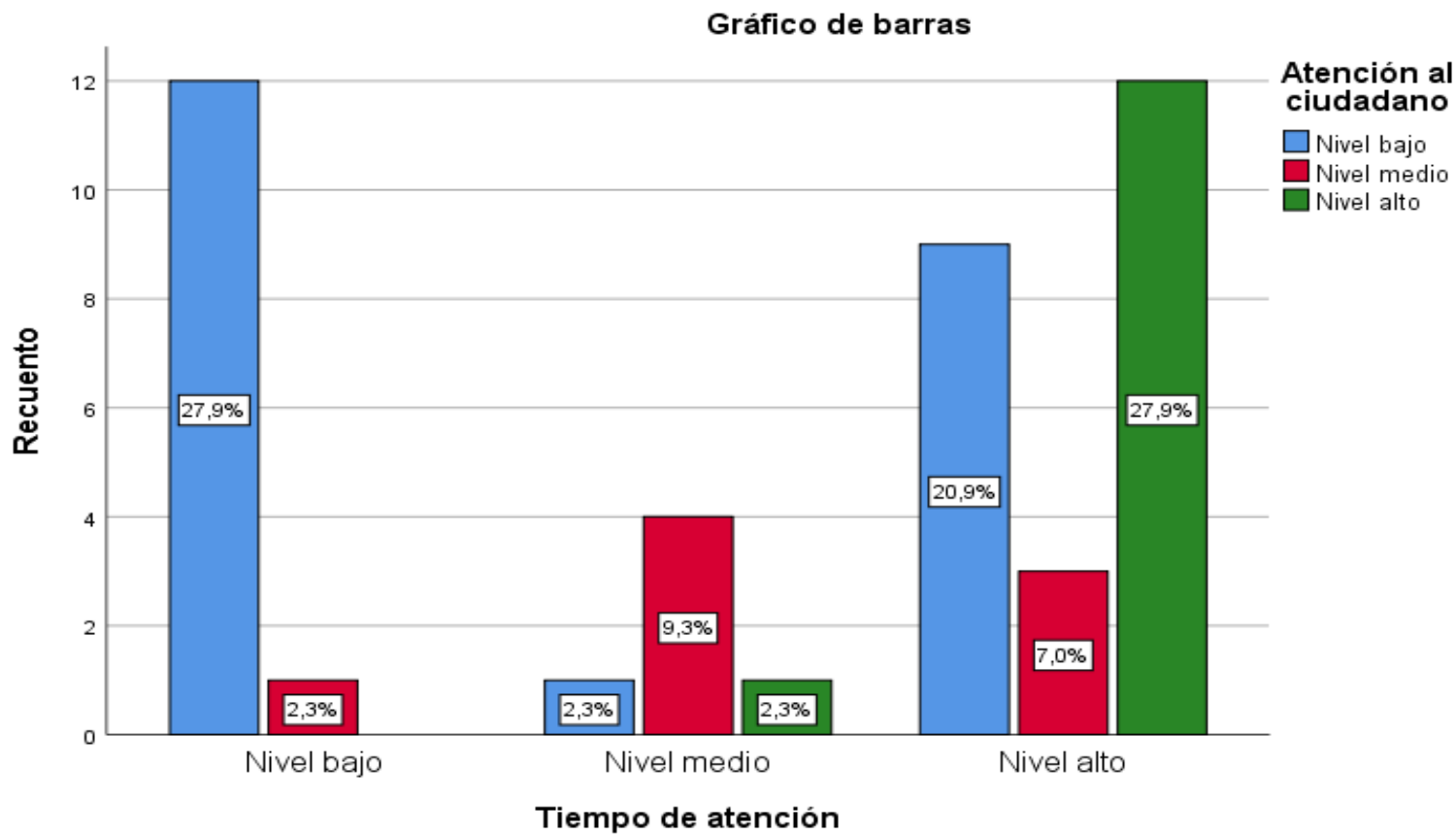


Figura 02: *Tabla cruzada Tiempo de atención y Atención al ciudadano*

Fuente: Tabla 05

Tabla 06*Tabla cruzada Costo de los procedimientos y Atención al ciudadano*

		Atención al ciudadano			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Costo de los procedimientos	Nivel bajo	Recuento	11	0	0	11
		% del total	25,6%	0,0%	0,0%	25,6%
	Nivel medio	Recuento	5	7	10	22
		% del total	11,6%	16,3%	23,3%	51,2%
	Nivel alto	Recuento	6	1	3	10
		% del total	14,0%	2,3%	7,0%	23,3%
Total	Recuento	22	8	13	43	
	% del total	51,2%	18,6%	30,2%	100,0%	

Interpretación:

Los resultados indican que el 25.6% consideran un nivel bajo para la dimensión Costo de los procedimientos y la variable Atención al ciudadano, el 23.3% consideran nivel medio para el Costo de los procedimientos y nivel alto Atención al ciudadano, asimismo, el 16.3% tiene nivel medio para Costo de los procedimientos y Atención al ciudadano, respecto a la percepción de los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

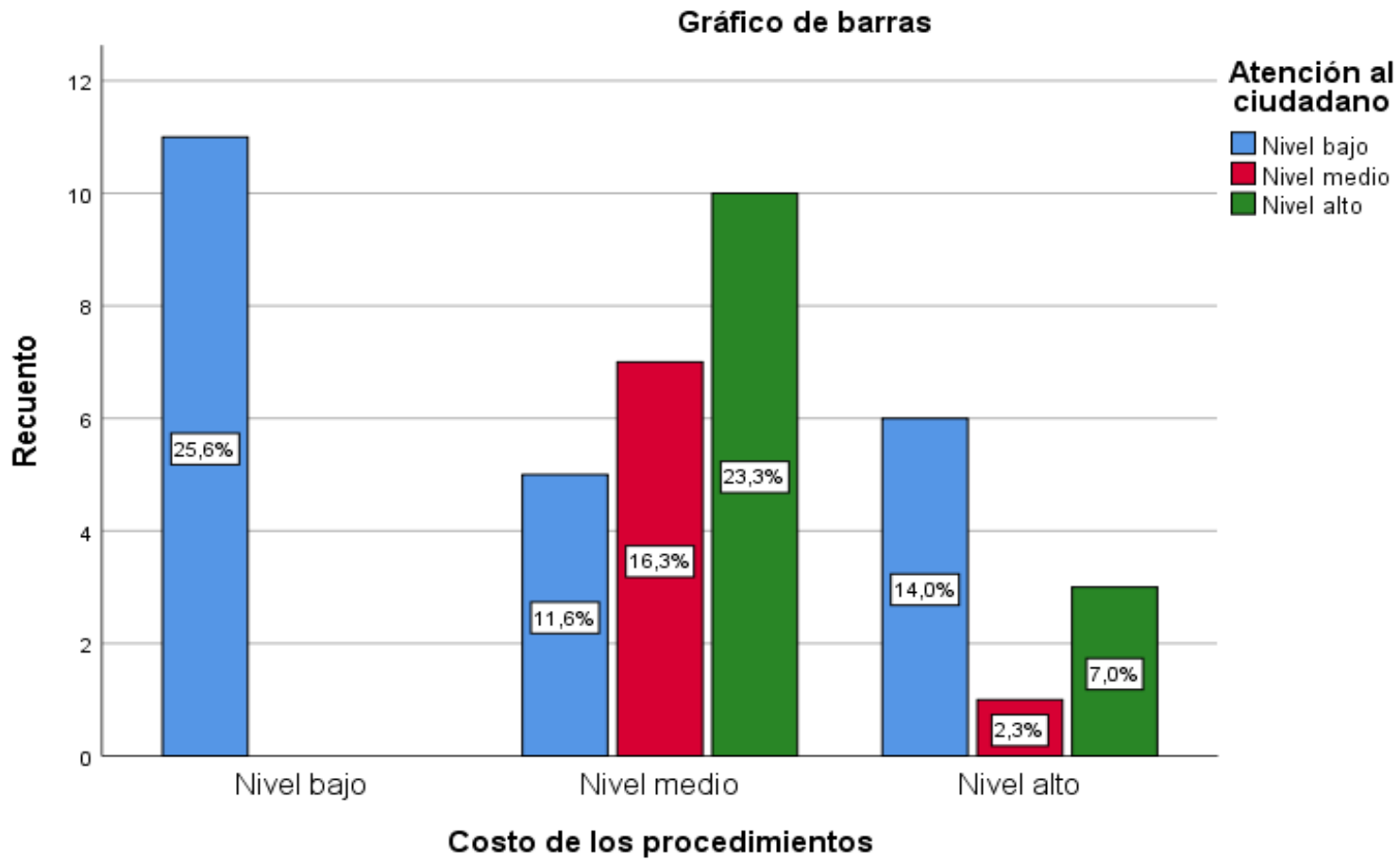


Figura 03: *Costo de los procedimientos y Atención al ciudadano*

Fuente: Tabla 06

Tabla 07*Tabla cruzada Mejora continua de procesos y Procedimientos y Atención al ciudadano*

		Atención al ciudadano			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Mejora continua de procesos y Procedimientos	Nivel medio	Recuento	16	7	2	25
		% del total	37,2%	16,3%	4,7%	58,1%
	Nivel alto	Recuento	6	1	11	18
		% del total	14,0%	2,3%	25,6%	41,9%
Total	Recuento	22	8	13	43	
	% del total	51,2%	18,6%	30,2%	100,0%	

Interpretación:

Los resultados indican que el 37.2% consideran un nivel medio para la dimensión Mejora continua de procesos Procedimientos y nivel bajo para la variable Atención al ciudadano, el 25.6% consideran nivel alto para Mejora continua de procesos y Procedimientos y Atención al ciudadano, asimismo, el 16.3% tiene nivel medio la Mejora continua de procesos y Procedimientos y Atención al ciudadano, respecto a la percepción de los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

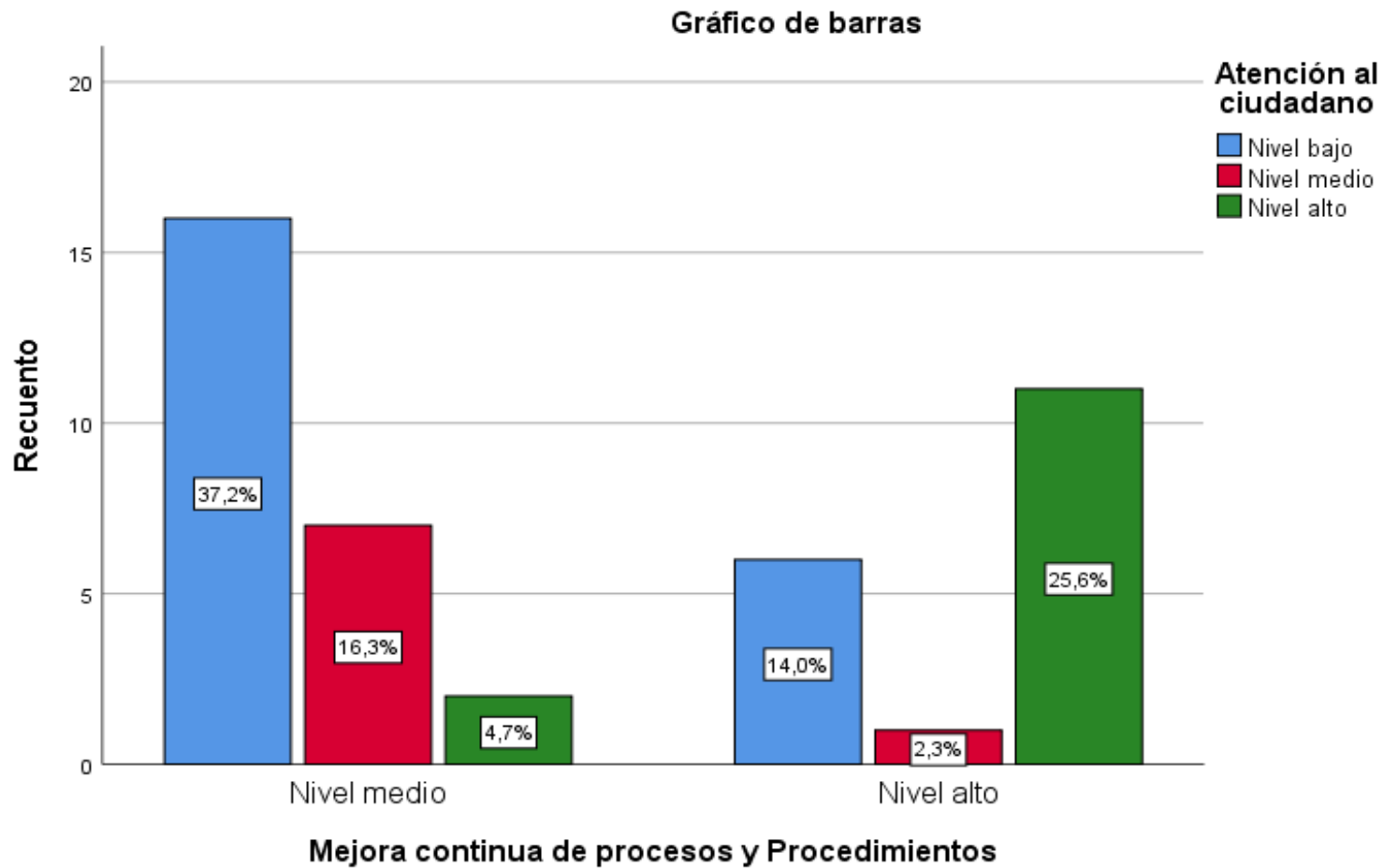


Figura 04: *Mejora continua de procesos y Procedimientos y Atención al ciudadano*

Fuente: Tabla 07Prueba de normalidad

H0: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Criterio de prueba: Sig < 0.05, donde se rechaza la H0. Sig > 0.05, se acepta la H0

Tabla 08

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Criterio
	Estadístico	gl	Sig.	Sig<0.05
Suma Simplificación administrativa	,180	43	,001	No Normal
Suma Tiempo de atención	,203	43	,000	No normal
Suma Costo de los procedimientos	,141	43	,032	No normal
Suma Mejora continua de procesos y Procedimientos	,148	43	,018	No normal
Suma Atención al ciudadano	,216	43	,000	No Normal

Considerando que el Sig. =0,000<0.05, se rechaza la H0, es decir, se concluye que los datos no provienen de una distribución normal, en las variables y dimensiones. Por lo tanto, considerando que son distribuciones no normales, se utilizaran procedimientos de la estadística no paramétrica.

Prueba de contraste para la Hipótesis General

H0: No Existe una relación directa entre SA y AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

H1: Existe una relación directa entre SA y AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Nivel de significación: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Tabla 09

Prueba de correlación entre SA y AC

		Correlaciones	
		Simplificación administrativa	Atención al ciudadano
Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

Del cuadro estadístico anterior, se evidencia una relación de 0,570 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación sea significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una relación directa entre SA y AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021

Prueba de contraste para la Hipótesis específica 1

H0: No Existe la relación directa entre el tiempo de atención y la atención al ciudadano en los trabajadores en la DGJCMT del MINCETUR – 2021

H1: Existe la relación directa entre el tiempo de atención y la atención al ciudadano en los trabajadores la DGJCMT del MINCETUR – 2021

Nivel de significación: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Tabla 10

Prueba de correlación entre tiempo de atención y la atención al ciudadano

Correlaciones			
		Tiempo de atención	Atención al ciudadano
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
			,490**
	Tiempo de atención	Sig. (bilateral)	.
			,001
		N	43
			43
<hr/>			
		Coeficiente de correlación	,490**
			1,000
	Atención al ciudadano	Sig. (bilateral)	,001
			.
		N	43
			43

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

Del cuadro estadístico anterior, se evidencia una relación de 0,490 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación sea significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye se demuestra que existe la relación directa entre el tiempo de atención y la atención al ciudadano en los trabajadores la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Prueba de contraste para la Hipótesis específica 2

H0: No existe la relación directa entre los costos del procedimiento y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

H1: Existe la relación directa entre los costos del procedimiento y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Nivel de significación: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Tabla 11

Prueba de correlación entre costos administrativos y la atención al ciudadano

Correlaciones			
		Costo del procedimientos	Atención al ciudadano
Costo del procedimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,306*
	Sig. (bilateral)	.	,046
	N	43	43
Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,306*	1,000
	Sig. (bilateral)	,046	.
	N	43	43

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Del cuadro estadístico anterior, se evidencia una relación de 0,306 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,046 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación sea significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que Existe la relación directa entre los costos del procedimiento y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Prueba de contraste para la Hipótesis específica 3

H0: No Existe la relación directa entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

H1: Existe la relación directa entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Nivel de significación: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Tabla 12

Prueba de correlación entre mejora continua de procesos y procedimientos y la atención al ciudadano

Correlaciones				
			Mejora continua de procesos y Procedimientos	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Mejora continua de procesos y Procedimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	43	43
	Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	43	43

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

Del cuadro estadístico anterior, se evidencia una relación de 0,443 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,003 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación sea significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe la relación directa entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Simplificación Administrativa y la Atención al Ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR - 2021. Asimismo, como objetivos específicos se buscó determinar: i) la relación de la dimensión tiempo de atención y la Atención al Ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021; ii) la relación de la dimensión costo de los procedimientos y la Atención al Ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021; y, iii) Determinar la relación de la dimensión mejora de procesos y procedimientos y la Atención al Ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Al respecto, Najjar (2019), concluyó en su trabajo de investigación, que la relación entre la satisfacción de las pretensiones de los ciudadanos y la SA es óptima, lo que pone de manifiesto que la reducción de requisitos, tasas, y tiempo de atención tiene un impacto sobre la satisfacción del administrado. La aplicación de medidas SA implica la depuración de normas que han perdido vigencia en el tiempo, y dotar de medidas que permitan dar transparencia, predictibilidad y agilidad a los trámites que demandan los usuarios. (Solís, 2008).

De la revisión de los resultados arrojados luego del análisis de los datos de las variables de SA y AC en la DGJCMT del MINCETUR Tabla 09, se aprecia un rho de Spearman de 0,570 entre dichas variables de lo cual se puede inferir que el grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa.

Al respecto, los datos obtenidos anteriormente se puede corroborar con el trabajo de investigación realizado por (Salinas, 2020) sobre la relación entre la gestión institucional y la simplificación administrativa. Concluyendo que existe un coeficiente de correlación positiva de 0.859, un valor positivo; es decir, que existe una relación entre las variables de estudios.

Asimismo, estos resultados se relacionan con lo estudiado por Vite, Romero, y Vargas (2018), quienes llegaron a la conclusión que como parte de las políticas públicas implementadas por el Estado deben encontrarse las relacionadas con la AC, con la finalidad de que se cumplan con los tiempos de cada proceso y realizar el feedback correspondiente; máxime, si se toma en consideración la falta de capacidad de parte de la administración pública de depurar y reordenar los procedimientos que se encuentran congestionados.

Del mismo modo, Kamolov y Konstantinova (2017) señalan que para mejorar la SA se deben establecer en la administración pública gobiernos electrónicos; asimismo, Urquiza (2019), en su tesis de maestría afirma que “a través de la implementación del gobierno electrónico se produce un mejoramiento de los servicios que brinda el Estado. El objetivo fue verificar como el uso de las TICs permite optimizar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. El autor concluyó que la implementación de nuevas tecnologías hacen posible el mejoramiento de la AC como parte de las políticas de simplificación administrativa. Asimismo, Bellantoni (2010) refiere que, en los procesos de SA, las TICs permiten automatizar las cadenas de valor, reduciendo o eliminando todo aquello que resulta redundante y que no fue descartado en el proceso mismo de retroalimentación usuario – administración.

De otro lado, (Pintado, 2020) sostiene que “los resultados recogidos en el citado estudio se visualiza, que el gobierno regional de Piura igualmente necesita fortalecer la satisfacción del usuario, en razón que su desempeño ha sido percibido por los participantes del grupo de estudio en nivel bajo”; por lo que resalta que se debe fortalecer la satisfacción del usuario como pieza fundamental en cualquier estrategia de mejora. Es así como podemos colegir que cualquier estrategia que proponga el Estado para aplicar políticas de simplificación administrativa, debe ir acompañadas de fortalecer la mejora de la atención de ciudadano.

Dichos resultados tienen relación con lo estudiado por Salinas (2020), quien concluye que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de la ciudadanía en el Gobierno Regional de Ancash, debido a la deficiente ejecución de políticas públicas y de regulación emitida por el Estado para simplificar los trámites, procedimientos y servicios, lo que sumado a las barreras burocráticas, desconocimiento de los procesos por parte de los funcionarios, no ha permitido generar valor agregado a los trámites y/o servicios en dicha entidad en beneficios de sus administrados.

Del mismo modo, podemos observar que, en el Perú, las entidades públicas aún no desarrollan mecanismos o herramientas eficientes en beneficio directo al ciudadano, que permita integrar a la cadena de valor de los procedimientos administrativos dentro de la gestión pública; sin embargo, se debe acotar que si bien el Estado se encuentra impulsando el uso de nuevas tecnologías de la información, lo cual favorece a los ciudadanos a través de las políticas de modernización del estado, éstas aún no se encuentran totalmente implementadas

De igual modo Díaz (2017), menciona que, el incluir capacitaciones relacionadas con la implementación de la normativa de SA, produce convergencia sobre el trato humano y cálido del usuario. Sin embargo, en la DGJCMT, si bien se ha aplicado las medidas de simplificación administrativa, requiere como en toda institución pública, la actualización y capacitación constante a fin de que la atención brindada se realice en tiempo, forma y modo adecuado, ponderando la satisfacción en la AC. Además, Trayte (2016), concluye que el inicio para una verdadera puesta en marcha de medidas de SA, debe reconocer que en aquellas legislaciones donde se ha sobre regulado, se han establecido trabas que dificultan el acceso libre al mercado; resultando imperativo aplicar medidas que permitan mejorar la calidad en la AC y que sirvan para la preparación del presente estudio

De otro lado, respecto a la relación de la hipótesis específica 1 (Tabla 10): Existe relación entre la dimensión tiempo de atención y la AC, se comprobó que existe un coeficiente de Rho = 0,490 lo que indicó una correlación positiva alta y significativa al

nivel de 0,01 (bilateral), por lo cual se concluye que existe relación directa entre la dimensión tiempo de atención y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Estos resultados son contrastables con los obtenidos por Calagua (2018) quien en su trabajo de investigación para optar por el título de magister investigó sobre la calidad de servicio y simplificación administrativa, el cual concluye “que existe un porcentaje de relación entre la dimensión tiempo de atención y la variable calidad de servicio con 0,725 y un p valor igual a 0,000; considerando que hay vínculos directos entre ellas”.

Lo antes señalado se sustenta en lo establecido por el TUO de la LPAG, que precisa que toda actividad o tarea desarrollada por los servidores y funcionarios públicos debe de responder a un tiempo determinado para el cumplimiento de los trámites administrativos internos y para gestionar al órgano o unidad competente.

En relación de la hipótesis específica 2 (Tabla 11): Existe relación entre la dimensión costo de los procedimientos y la AC se comprobó que se obtuvo un coeficiente de Rho = 0,306 lo que indicó una correlación positiva y significativa al nivel de 0,046 muestra que es menor a 0.05, por lo cual se concluye que existe relación directa entre la dimensión costo de los procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Por lo anteriormente señalado, se confirma con lo descrito por la SGP (2011) quien sostiene la dimensión costo, es el precio que se pone a cada uno de los elementos que conforman los trámites administrativos, por tal motivo, los ciudadanos deben abonar el valor necesario por cada servicio que brinda la Estado.

Con relación de la hipótesis específica 3 (Tabla 12): Existe relación entre la dimensión mejora continua de los procesos y la AC, se comprobó que se obtuvo un coeficiente de Rho = 0,443, lo que indica una correlación positiva y significativa al nivel de 0,003 (bilateral), que permite señalar que la relación es significativa, concluyéndose

que existe la relación directa entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la AC en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.

Lo antes señalado, tiene correspondencia con lo señalado por la SGP (2011) quien precisa que la dimensión de la mejora continua debe entenderse como aquellos procedimientos que los ciudadanos demandan a la Administración Pública dotados de una mejor calidad, y que estén de acuerdo con los impuestos que se pagan; asimismo, buscan servicios fiables y que se brinden de manera más rápida. En ese sentido, la mejora continua debe entenderse como el esfuerzo realizado por las entidades públicas cuyo objetivo principal sea conseguir estándares más altos de eficacia y eficiencia, con miras a promover el bienestar de los usuarios.

El escenario descrito en el párrafo precedente tiene correspondencia con lo estudiado por Asca y Rodas, (2017) quien en su trabajo de investigación para optar por el título de magister investigó sobre la “simplificación administrativa y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro, Lima”; concluye que, para generar servicios de calidad, las entidades del Estado requieren imperativamente modernizarse; sin embargo, advierte que a pesar de haberse realizado esfuerzos importantes en la aplicación de medidas de simplificación administrativa, estas no han impactado desde la percepción del usuario de los servicios públicos, puesto que se siguen estructurando los procedimientos con mucha carga burocrática.

De otro lado, con relación a la variable AC, guarda relación con Pintado (2020), en su trabajo de investigación referido al Gobierno Regional de Piura, se advierte que el desempeño de dicha entidad ha sido percibido por los ciudadanos en un nivel bajo, por lo que concluye que se requiere reforzar la satisfacción del usuario; por lo que resalta que se debe fortalecer la satisfacción del usuario como pieza fundamental en cualquier estrategia de mejora. La importancia de invertir en la satisfacción de los usuarios tiene incidencia directa en la reputación de quien ofrece el bien o brinda el servicio (Ladeira, Silva, Oliveira, & Falcao, 2015).

La AC se encuadra como una de las variables vinculadas o relacionadas con la SA, la cual si se encuentra bien definida se puede traducir en la generación de expectativas positivas sobre los administrados (Ñahurima, 2015). La mejora de la AC tiene que ver con la satisfacción de los usuarios directos y beneficiarios del servicio y es considerada como la calificación realizada por el usuario con relación a la prestación del beneficio recibido (Liljander y Strandvik, 1995).

De los resultados obtenidos, se advierte que la mejora continua, dimensión de la AC, se encuentra relacionada con la adecuación de la entidad, a los cambios que se estructuran desde el interior, presentan en el medio, impulsando la evaluación constante a los trabajadores (Arteaga, 2016), entendiendo que para mejorar el servicio se tiene que aprender de los errores, oyendo las sugerencias de los usuarios, atendiendo los reclamos, para dar respuesta oportuna y generar de lo aprendido competencias mejoradas para la atención de los servicios (Requejo, 2020).

La mejora continua, también se encuentra relacionada con la adecuación de la entidad, a los cambios que se estructuran desde el interior, presentan en el medio, impulsando la evaluación constante a los trabajadores (Arteaga, 2016), entendiendo que para mejorar el servicio se tiene que aprender de los errores, oyendo las sugerencias de los usuarios, atendiendo los reclamos, para dar respuesta oportuna y generar de lo aprendido competencias mejoradas para la atención de los servicios (Requejo, 2020).

Al respecto, el resultado obtenido concuerda con lo que concluye el autor, pues al existir un contexto adecuado para la buena implementación de la simplificación administrativa y con el valor agregado de un Gobierno Electrónico, se obtendrá trámites más rápidos y eficientes, a su vez, brindar mejores servicios a los ciudadanos, validando así la relación entre la Dimensión Promocional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa considerable entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano de la DGJCMT del MINCETUR, 2021, debido a que se evidencia una relación de 0,570 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es menor a 0.05.
2. En relación de percepción de los trabajadores de la DGJCMT respecto a la variable simplificación administrativa se encuentra muestra que el 41.9%% tiene nivel alto, 30.2% tiene nivel medio y solamente el 27.9% nivel bajo, respecto a la percepción de los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR – 2021, razón por la que se advierte que la aceptación de estas medidas es calificada como BUENA.
3. En relación a los resultados de la variable atención al ciudadano, se muestra que el impacto en la mejora o satisfacción es limitado, desde la percepción de los trabajadores de la DGJCMT percibe que el 51.2% tiene nivel bajo, 30.2% tiene nivel alto y solamente el 18.6% nivel medio; razón por la que se aprecia que se requiere mejorar .
4. La simplificación administrativa y la atención al ciudadano se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda señalado que concurre una incidencia recíproca entre ambas variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas debe tomar el presente trabajo como instrumento que sea permanente en el tiempo, en la búsqueda de la aplicación de medidas de simplificación y la mejora de los procedimientos administrativos.
2. Se sugiere que, la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, a través de los profesionales que se encuentran a cargo de la evaluación, seguimiento y tramitación de los procedimientos, fortalezca la mejora de la atención del ciudadano, aplicando las dimensiones de la valorización de la satisfacción, mejora continua, empatía, y los aspectos tangibles relacionados con la infraestructura y adecuación de espacios para la atención de los ciudadanos.
3. Se invoca a las autoridades de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas a que desarrollen de manera permanente y consiente la aplicación de medidas de simplificación administrativa de manera óptima, con la finalidad de mejorar calidad necesaria para satisfacer las expectativas y mantener con los esfuerzos por mejorar el desempeño del Estado.
4. Se recomienda, realizar capacitaciones a los usuarios de la DGJCMT sobre la implementación de medidas de simplificación administrativas, relacionadas con la aplicación de las dimensiones costos de los procedimientos, ii) mejora continua de procesos y procedimientos; y iii) Tiempo de atención.

REFERENCIAS:

- Aeval, A. d. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de servicios públicos. Madrid, España: Ministerio de la Presidencia de España.
- Arias, F.G. (2012). El Proyecto de Investigación - Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Episteme, C.A. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arteaga, C. E, (2016). Relación de la simplificación administrativa en la carga procesal del Juzgado Mixto de San José de Sisa –2015. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto-Perú.
- Asca, L., y Rodas, R. (2017). Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta edición. McGraw-Hill. ISBN 978-1-4562-2396-0.
- Behar Rivero, D. S. (2008). metodología de la Investigación. Shalom. Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bellantoni, A. (2010). E-Government and Administrative Simplification. Organisation for Economic co-operation and Development, 11.
- Bernal, C. (2016) Metodología de la investigación: - Cuarta Edición: Pearson Educación, Colombia, 2010.

- Budy, A. (Marzo de 2019). The landscape of public service innovation in Indonesia A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovación Management*, 17(1), 25-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537562599002>
- Bueno Junquero, A. (7 de Setiembre de 2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *Foro y Ágora*, 4(16), 146 - 157. doi:<https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Cáceres, J. (2017). "Gestión Pública Postmoderna: Aproximación Comparada al Gobierno electrónico en Chile desde la Perspectiva de la Virtualización Organizacional". Tesis para optar el Título de Magister en Gobierno y Sociedad, Santiago-Chile.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Díaz, G (2017). Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la municipalidad distrital de Tumbes-2017. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima -Perú.
- EU, G. 2. (2014). Simplification of administrative procedures Reduction of administrative burdens (AB). European Public Administration Network (EUPAN), 136.
- Espinoza Sairitupac, E. R. (2020). Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de AC en la ciudad de Tumbes, 2019.
- Farfán Barreto, M. A., & Gonzales Sanchez, J. D. (2020). *Mejora en la calidad de AC con valor público, en el ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, Lima 2020*.

Fernández Torres, L. E. (2020). *Implicancias de la SA en el procedimiento de contratación administrativa de servicios en el Ministerio del Interior, 2020.*

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.

Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juárez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (Agosto de 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>

Galva, R.L. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.* Tesis para optar el Grado de Doctor, Madrid.

Graeber, D. (2015). *The Utopia of Rules: On Technology, Stupidity, and the Secret Joys of Bureaucracy.* Melville House. Recuperado el 10 de Mayo de 2020

Hernández Sampieri, R. (2014). *metodología de la Investigación - Sexta Edición.* México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández Luis, J. (2016). Reflections from a reference service: proposals for improving the attention given to citizens in archives. *Revista General de Información y Documentación*, 26(1), 103-118. Doi: https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2016.v26.n1.53048

Instituto de gestión Pública y Desarrollo Economico (IGPDE). (2012). The vital importance of administrative simplification in a time of crisis. *Public Management Outlook*, 13.

- Kamalov, S. y Konstantinova, A. (2017). E-Government: Way of Modernization and Efficiency Enhancement of Public Governance. Political Transformations In Modern Europe. Recuperado de: <https://doi.org/10.24833/2073-8420-2017-1-42-13-21>
- Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. (Mayo - Junio de 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
- Kotler, P & Armstrong, G. (2003). Marketing; An intrduction (6ta ed.). (M. d. Anta, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.
- Kuehn, A.A. y Day, R.L. (1962). Strategy of Product Quality. Harvard Business Review, 40 (6), pp. 100-110.
- Ladeira, W. J., Silva, G., Oliveira, F., & Falcao, C. (13 de Abril de 2015). Antecedentes da satisfação na rede hoteleira: Uma investigação através da modelagem de equações estruturais. RBTUR: Revista Brasileira de Pesquería y Tursimo, 7(1). doi:<https://doi.org/10.7784/rbtur.v7i1.549>
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995). The nature of customer relationships in services, dvances in Marketing and Service Management. Colombia. Mc Graw Hill.]
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La SA en El Marco del Proceso de Modernización del Estado: Reformas de trámites empresariales*. Escuela de Gestión Pública, 71. Universidad Católica Sedes Sapientiae. recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/113>

- Najar, M (2019). Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Es salud. Piura año 2019: Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Nordeña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (Diciembre de 2012). Aplciabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. CHIA Colombia, 12(3), 263-274.
- Ñahuirima, Y. (2015). La calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas 2015. Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. Apurímac.
- OECD. (2010). Why is administrative Simplification so complicated? OCDE, Paris. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/why-is-administrative-simplification-so-complicated_9789264089754-en
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2017. Paris. doi:<https://dx.doi.org/10.1787/9789264265554-en>
- Pintado Morales, Y. A. (2020). *SA y satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Piura*.
- Poel, K., Marneffe, W., Bielen, S., & Aarle, B. (2014). Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Study . Journal of Business Administration Research , 14.
- Regonini, G. (2016). Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare. Peter Lang, 214. <https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>

- Rincón, D. (2020). "Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las entidades públicas". Universidad Pontificia Bolivariana Escuela Ingenierías.
- Riqueros, R (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- abril 2017. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Chimbote-Perú.
- Ropa Beteta, E. G. (2019). Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2018.
- Rucoba Reategui, M. S. (2020). Gobierno Electrónico y SA en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.
- Sarobio, A. (2018). "Aplicación de las medidas de SA del D.L. N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de El Porvenir, periodo 2017 – 2018". Perú. UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33048>
- Salinas Cruz, R. A. (2020). La SA y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.
- 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/>
- Secretaría de Gestión Pública (2011). "Metodología de SA". Lima. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	MARCO TEÓRICO
¿Cuál es la relación entre la aplicación medidas de simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR - 2021?	Determinar la relación entre la aplicación de medidas de simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.	Existe una relación directa entre la aplicación de medidas de simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.	1.-Variable Independiente (VI): VI: Simplificación Administrativa Dimensiones de la VI D1: Tiempo de atención D2: Costos del procedimiento D3: Mejora continua de procesos y procedimientos	1.- Tipo de investigación: APLICADA 2.- Nivel: CORRELACIONAL 3.- Diseño: NO EXPERIMENTAL 4.- Enfoque de investigación: Investigación cuantitativa 5.- Población y muestra Área de estudio: Trabajadores de la DGJCMT Población: N: 48 trabajadores Muestra: n: 43 trabajadores de la DGJCMT. Muestra probabilística aleatoria simple	Simplificación administrativa Mejora de la atención al ciudadano Este capítulo presentará las distintas contribuciones conceptuales de autores, reconocidos internacional y localmente, con relación a las temáticas de simplificación administrativa y atención al ciudadano. Destacando, en particular, los aportes de Mark H. Moore, un experto de la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard, por su reconocidas publicaciones sobre el valor público
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
P1: ¿De qué manera se relaciona el tiempo de atención y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021?	O1: Determinar la relación entre el tiempo de atención y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.	H1: Existe la relación directa entre el tiempo de atención y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.	2.-Variable dependiente (VD): VD: Atención al ciudadano Dimensiones de la VD D1: Mejora continua D2: Valoración de la satisfacción D3: Aspectos tangibles	6.- Instrumentos Técnica: Encuesta Para la VI: Encuesta sobre la capacitación laboral 2021 Para la VD: Encuesta Instrumento: Cuestionario 7.- Procedimiento de datos: Para analizar los datos se utilizará el paquete	
P2: ¿De qué manera se relaciona los costos del procedimiento y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021?	O2: Determinar la relación entre los costos del procedimiento y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.	H2: Existe la relación directa entre los costos del procedimiento y la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.			
P3: ¿De qué manera se relaciona la mejora continua de procesos y procedimientos y la mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT del	O3: Determinar la relación entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021.	H3: Existe la relación directa entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la mejora de la atención al ciudadano en la			

MINCETUR – 2021?		DGJCMT del MINCETUR – 2021.		estadístico SPSS versión 26. 8.- Validación de Consistencia: Alfa de Cronbach Estadígrafo: Rho de Spearman	
------------------	--	--------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Simplificación administrativa	Secretaría de Gestión Pública (2011) la simplificación administrativa es una propuesta administrativa que considera un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias (p.59)	La variable simplificación administrativa será evaluada a través de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a sus indicadores.	Tiempo de atención	Tiempo de duración	1 - 7	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Recepción de documentación		
				Entrega de documentación		
			Costo de los procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8 - 14	
				Nivel de aceptación de los costos que incurre		
			Mejora continua de procesos y Procedimientos	Eficacia	15 - 25	
				Eficiencia		
				Simplificación		
				Legitimidad		
			Atención del ciudadano	Kotler & Armstrong (2003) definen la satisfacción del usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	La variable mejora de la atención del usuario será evaluada a través de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a sus indicadores	
Trato amable						
Trato preferente y equitativo						
Mejora continua	Respuesta oportuna	6 - 10				
	Servicio de calidad					
	Actitud positiva					
Valoración de la satisfacción	Seguimiento y evaluación a los resultados	11 - 15				
	Medición de la satisfacción					
	Calidad de los procedimientos					
Aspectos tangibles	Infraestructura	16 - 20				

				básica		
				Atención preferencial		
				Espacios físicos adecuados		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE REOCLECCIÓN DE DATOS:

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

Alternativas de respuesta:

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

Nº	ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Tiempo de atención					
1	En lo posible, brinda una atención oportuna					
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos					
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos					
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.					
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.					
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos					
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención					
	Dimensión 2: Costo de los procedimientos					
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad					
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad					
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa					
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.					
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos					
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos					
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal					
	Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos					
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano					
16	Los requisitos para la realización de trámites					

	son claros y entendibles por el ciudadano					
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios					
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites					
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites					
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación					
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
22	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo					
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa					
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites					
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran					

Cuestionario para medir la atención del ciudadano

Alternativas de respuesta:

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Caso nunca (2), Nunca (1)

Nº	ítems	Escala de valoración		
		1	2	3
	Dimensión 1: Tiempo de atención			
1	Recibe orientación el usuario al gestionar un procedimiento			
2	La entidad proporciona a los usuarios condiciones favorables, trato amable y cortés.			
3	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo			
4	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios			
5	Trabajadores y usuarios participan recíprocamente			
	Dimensión 2: Mejora continua			
6	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio			
7	Brinda respuesta oportuna la entidad a los			
8	reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios.			
9	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad			
10	Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio			
	Dimensión 3: Valoración de la satisfacción			
11	Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios			
12	La entidad realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos			
13	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad.			
14	Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua.			
15	La organización precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios			
	Dimensión 4: Aspectos tangibles			
16	Se facilita la atención de los usuarios en espacios físicos adecuados			
17	La entidad ha previsto la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso para adultos			
18	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley.			
19	Se considera como medida de seguridad para la atención al usuario la señalización y mapas de riesgos de la entidad			
20	Los trabajadores se presentan adecuadamente ante los usuarios			



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20504774288
MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO	
Nombre del Titular o Representante legal: SECRETARIO GENERAL	
Nombres y Apellidos CARLOS ADEVAL ZAFRA FLORES	DNI: 07488885

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“APLICACIÓN DE MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA DGJCMT DEL MINCETUR - 2021”	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos JOSÉ LUIS PÉREZ TORRES	DNI: 10791354

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Isidro, 17 de noviembre de 2021



Firmado digitalmente por ZAFRA FLORES Carlos Adeval FAU 20504774288 soft Motivo: Documento Electrónico Fecha: 2021/12/02 21:41:52-0500

Firma:

Carlos Adeval Zafra Flores
Secretario General

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 18 de octubre de 2021

Carta P. 562-2021-UCV-EPG-SP

Ing.

MANUEL SAN ROMÁN BENAVENTE

Director General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas
MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

De mi mayor consideración:



Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PEREZ TORRES, JOSE LUIS**; identificado(a) con DNI/CE N° 10791354 y código de matrícula N° 7002541627; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

“APLICACIÓN DE MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA DGJCMT DEL MINCETUR - 2021”

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Cuestionario para medir la Atención del Usuario

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la atención del usuarios en la DGJCMT. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

Alternativas de respuesta: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Caso nunca (2), Nunca (1)

***Obligatorio**

Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por el abogado José Luis Pérez Torres, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es conocer su experiencia dentro de la DGJCMT en materia vinculada a la mejora de la atención del usuario.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder unos cuestionarios que le tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será estrictamente confidencial, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación.

1. Acepto mi participación en la investigación científica referida

Marca solo un óvalo.

SI

NO

2. Correo electrónico *

Dimensión: Empatía

Alternativas de respuesta: Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la Simplificación administrativa en la institución. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

Alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

***Obligatorio**

Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por el abogado José Luis Pérez Torres, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es conocer su experiencia dentro de la DGJCMT en materia vinculada a la simplificación administrativa.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario que le tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será estrictamente confidencial, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación.

1. Acepto mi participación en la investigación científica referida *

Marca solo un óvalo.

SI

NO

2. Correo electrónico *

Dimensión: Tiempo de atención

Alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Resultados del Piloto

Tabla 1.

Resultado de validez de instrumentos

Experto en Gestión Pública	Opinión
Mg. Yuri Guerra Padilla	Aplicable
Mg. Ricardo Collazos Rengifo	Aplicable
Mg. Mónica Magallanes Tejada	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.

Validación de los instrumentos

N°	Variable	Preguntas	Confiabilidad
V1	SA	25	
V2	AC	20	
Resultado		45	

Fuente: Certificados de validez.

Tabla 3.

Análisis de confiabilidad de los instrumentos para la variable de SA:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	25

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.

Análisis de confiabilidad de los instrumentos para la variable de AC:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.

Tabla de confiabilidad

Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta
0.00-0.20	0.20-0.40	0.40-0.60	0.60-0.80	0.80-1.00
0% de confiabilidad en la medición (está contaminada de error)				100% de confiabilidad (no hay error)

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. 5 ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://goo.gl/EjcG3s>

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

Variable: Mejora de la atención al usuario	Acepto mi participación en la investigación científica referida	1. En lo posible, brinda una atención oportuna	2. Cumpló mis actividades en los plazos establecidos	3. Cumpló verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	4. Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.
1	SI	4	4	4	2
2	SI	5	5	5	4
3	SI	4	4	5	5
4	SI	4	4	4	4
5	SI	4	5	5	4
6	SI	4	5	5	5
7	SI	4	4	4	5
8	SI	5	5	5	5
9	SI	4	4	5	4
10	SI	5	5	5	4
11	SI	5	5	4	4
12	SI	5	5	5	5
13	SI	4	4	3	3
14	SI	4	4	4	2
15	SI	4	4	5	4
16	SI	4	4	4	4
17	SI	2	4	4	3
18	SI	4	5	4	4
19	SI	4	5	5	4
20	SI	4	4	4	4
21	SI	5	5	5	5
22	SI	5	5	5	5
23	SI	5	4	4	5
24	SI	5	5	5	5
25	SI	5	5	5	4
26	SI	4	5	5	5
27	SI	4	4	4	3
28	SI	5	5	4	5
29	SI	4	5	5	4

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

5. Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	6. Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	7. Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	8. La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	9. La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad.	10. La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa.
4	4	2	2	4	4
4	4	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5
5	5	5	2	2	3
4	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3
5	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4
4	4	4	3	3	3
4	4	5	3	3	3
4	4	4	3	3	3
5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5
3	4	3	4	3	2
4	4	5	3	3	4
4	4	4	3	3	3

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

11. La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	12. Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos.	13. En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos.	14. La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal.	15. Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano.	16. Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano.
5	1	2	2	4	4
4	4	4	3	4	4
5	4	4	2	4	4
3	3	4	3	4	4
5	2	2	3	4	5
4	4	4	2	5	5
5	4	3	2	5	4
5	5	5	4	5	5
4	4	4	1	4	4
4	3	3	2	4	4
2	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	4
3	2	2	3	4	4
4	3	3	2	4	4
5	4	4	3	4	4
5	3	3	1	3	4
5	4	3	2	4	4
4	4	3	3	4	3
5	3	2	1	4	4
4	4	4	3	4	5
4	4	4	4	5	5
4	4	3	4	5	5
4	4	5	3	5	5
4	5	4	2	5	5
5	4	4	1	4	4
2	2	4	3	3	4
5	3	2	3	4	4
3	3	4	3	4	3

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

17. Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	18. Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	19. Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites.	20. El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación.	21. Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.	22. Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo.
2	2	1	1	4	2
4	3	4	4	3	3
4	2	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4
3	4	4	5	3	3
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4
3	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	3	3
4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	2	3	4	4	3
5	3	4	3	2	3
4	4	4	4	4	3
5	4	3	4	4	5
2	4	2	3	2	1
2	4	4	3	4	2
3	2	2	3	2	2
4	3	3	3	4	3
1	5	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	3	3

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

23. Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.	24. La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites.	25. La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran.
2	4	1
3	3	2
4	4	3
4	4	3
3	4	3
5	4	4
4	4	2
4	5	4
4	4	4
5	5	4
4	5	4
5	5	5
4	3	2
3	3	3
4	3	2
4	4	3
2	1	3
2	2	3
3	3	3
4	3	1
5	5	3
5	4	4
4	4	4
5	5	4
5	5	3
3	4	3
4	3	3
4	4	3
4	4	3

Cuestionario para medir la Atención del Usuario

Variable: Simplificación administrativa	Acepto mi participación en la investigación científica referida	1. Recibe orientación el usuario al gestionar un procedimiento	2. La entidad proporciona a los usuarios condiciones favorables, trato amable y cortés.	3. Los usuarios reciben trato preferente y equitativo.
1	SI	2	2	2
2	SI	3	2	2
3	SI	3	2	3
4	SI	2	2	2
5	SI	3	3	3
6	SI	3	3	3
7	SI	3	3	3
8	SI	3	3	3
9	SI	3	3	2
10	SI	3	3	3
11	SI	3	3	2
12	SI	3	3	3
13	SI	3	2	2
14	SI	3	3	3
15	SI	2	2	3
16	SI	3	2	3
17	SI	3	3	2
18	SI	2	2	2
19	SI	3	2	2
20	SI	2	2	2
21	SI	3	3	3
22	SI	2	3	2
23	SI	1	1	3
24	SI	3	3	3
25	SI	3	3	3
26	SI	2	2	2
27	SI	2	2	2
28	SI	2	3	3
29	SI	3	3	3

Cuestionario para medir la Atención del Usuario

4. El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios.	5. Trabajadores y usuarios participan recíprocamente.	6. Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio.	7. Brinda respuesta oportuna la entidad a los reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios.	8. La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad.	9. Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio.
2	2	2	3	3	2
2	2	2	2	3	2
2	1	2	2	3	2
2	2	1	1	1	1
2	2	2	3	3	2
2	3	3	3	3	2
2	2	3	3	2	2
3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	
2	2	1	2	2	2
3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	2
1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2
2	2	3	3	3	3
2	2	1	1	2	2
2	2	2	3	3	3
3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	1
2	2	1	3	2	2
3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	2	2

Cuestionario para medir la Atención del Usuario

10. Se aprecia una actitud positiva de los trabajadores cuando atienden a los usuarios.	11. Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios.	12. La entidad realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos.	13. Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad.	14. Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua.	15. La organización precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios.
2	1	1	2	1	1
2	2	3	2	1	1
3	2	3	3	2	2
1	1	2	1	3	2
2	2	2	3	1	1
3	2	2	3	3	2
3	1	2	2	2	2
3	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	1	2
3	3	2	3	2	3
2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2
2	1	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2
3	3	2	3	3	2
2	1	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3
1	1	3	1	3	2
2	2	2	2	1	1
3	2	3	2	2	2
3	2	2	3	2	2

Cuestionario para medir la Atención del Usuario

16. Se facilita la atención de los usuarios en espacios físicos adecuados.	17. La entidad ha previsto la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso para adultos.	18. Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley.	19. Se considera como medida de seguridad para la atención al usuario la señalización y mapas de riesgos de la entidad.	20. Los trabajadores se presentan adecuadamente ante los usuarios.
2	3	3	3	3
1	2	3	1	2
2	3	3	3	3
3	3	1	1	1
2	2	3	3	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	2	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	2	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	1	2	2	3
3	3	3	2	2
2	1	2	2	3
2	3	3	3	2
2	3	3	3	2
2	2	3	3	3
2	3	3	3	2
3	2	2	3	3
1	1	1	1	1
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	2	2	2	2
2	3	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **MONICA MAGALLANES TEJADA**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima - Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Aplicación de medidas de simplificación administrativa y la mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Firmado digitalmente por PEREZ TORRES Jose Luis FAU
20504774288 soft
Motivo: Documento Electrónico
Fecha: 2021/11/30 23:18:47-0500

José Luis Pérez Torres

DNI: 10791354

Anexo 10: Constancia de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable: Simplificación administrativa: Secretaría de Gestión Pública. (2011). Presidencia del Consejo de Ministros. (p. 59)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tiempo de atención							
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	X		X		X		
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	X		X		X		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	X		X		X		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X		X		
	Dimensión 2: Costo de los procedimientos							
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	X		X		X		
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	X		X		X		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	X		X		X		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	X		X		X		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	X		X		X		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	X		X		X		
	Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos							
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	X		X		X		
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	X		X		X		
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites	X		X		X		

20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X		
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X		
22	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	X		X		X		
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X		
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	X		X		X		
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAGALLANES TEJADA, MÓNICA

DNI: 43201844

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

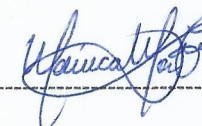
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

29 de Octubre, del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 11: Constancia de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable: Mejora en la atención del ciudadano: Kotler, P & Armstrong, G. (2003). Marketing; An intrduction (6ta ed.). (M. d. Anta, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.(p. 10)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Empatía							
1	Recibe orientación el usuario al gestionar un procedimiento	X		X		X		
2	La entidad proporciona a los usuarios condiciones favorables, trato amable y cortés.	X		X		X		
3	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	X		X		X		
4	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios	X		X		X		
5	Trabajadores y usuarios participan recíprocamente	X		X		X		
	Dimensión 2: Mejora continua	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio	X		X		X		
7	Brinda respuesta oportuna la entidad a los	X		X		X		
8	reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios.	X		X		X		
9	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad	X		X		X		
10	Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio	X		X		X		
	Dimensión 3: Valoración de la satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
12	La entidad realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos	X		X		X		
13	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad.	X		X		X		
14	Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua.	X		X		X		
15	La organización precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
	Dimensión 4: Aspectos tangibles	X		X		X		
16	Se facilita la atención de los usuarios en espacios físicos adecuados	X		X		X		
17	La entidad ha previsto la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso para adultos	X		X		X		

18	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley.	X		X		X	
19	Se considera como medida de seguridad para la atención al usuario la señalización y mapas de riesgos de la entidad	X		X		X	
20	Los trabajadores se presentan adecuadamente ante los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAGALLANES TEJADA, MÓNICA

DNI: 43201844

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

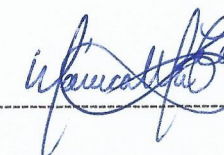
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

29 de Octubre, del 2021



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **RICARDO COLLAZOS RENGIFO**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima - Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Aplicación de medidas de simplificación administrativa y la mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Firmado digitalmente por PEREZ TORRES Jose Luis FAU
20504774288 soft
Motivo: Documento Electrónico
Fecha: 2021/11/30 23:19:36-0500

José Luis Pérez Torres

DNI: 10791354

Anexo 8: Constancia de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable: Simplificación administrativa: Secretaría de Gestión Pública. (2011). Presidencia del Consejo de Ministros. (p. 59)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tiempo de atención							
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	X		X		X		
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	X		X		X		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	X		X		X		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X		X		
	Dimensión 2: Costo de los procedimientos							
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	X		X		X		
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	X		X		X		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	X		X		X		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	X		X		X		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	X		X		X		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	X		X		X		
	Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos							
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	X		X		X		
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	X		X		X		
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites	X		X		X		

20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X		
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X		
22	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	X		X		X		
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X		
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	X		X		X		
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAESTRO RICARDO COLLAZOS RENGIFO

DNI: 10662791

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

29 de Octubre 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

Firmado digitalmente por COLLAZOS RENGIFO
Ricardo FAU 20504774288 soft
Motivo:Documento Electrónico
Fecha: 2021/10/29 23:21:00-0500

Firma del Experto Informante.

Anexo 9: Constancia de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable: Mejora en la atención del ciudadano: Kotler, P & Armstrong, G. (2003). Marketing; An intrduction (6ta ed.). (M. d. Anta, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.(p. 10)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Empatía							
1	Recibe orientación el usuario al gestionar un procedimiento	X		X		X		
2	La entidad proporciona a los usuarios condiciones favorables, trato amable y cortés.	X		X		X		
3	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	X		X		X		
4	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios	X		X		X		
5	Trabajadores y usuarios participan recíprocamente	X		X		X		
	Dimensión 2: Mejora continua	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio	X		X		X		
7	Brinda respuesta oportuna la entidad a los	X		X		X		
8	reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios.	X		X		X		
9	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad	X		X		X		
10	Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio	X		X		X		
	Dimensión 3: Valoración de la satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
12	La entidad realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos	X		X		X		
13	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad.	X		X		X		
14	Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua.	X		X		X		
15	La organización precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
	Dimensión 4: Aspectos tangibles	X		X		X		
16	Se facilita la atención de los usuarios en espacios físicos adecuados	X		X		X		
17	La entidad ha previsto la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso para adultos	X		X		X		
18	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley.	X		X		X		

19	Se considera como medida de seguridad para la atención al usuario la señalización y mapas de riesgos de la entidad	X		X		X		
20	Los trabajadores se presentan adecuadamente ante los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAESTRO RICARDO COLLAZOS RENGIFO

DNI: 10662791

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

29 de Octubre 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

Firmado digitalmente por COLLAZOS RENGIFO
Ricardo FAU 20504774288 soft
Motivo:Documento Electrónico
Fecha: 2021/10/29 23:19:23-0500

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **YURI GUERRA PADILLA**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima - Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Aplicación de medidas de simplificación administrativa y la mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR – 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Firmado digitalmente por PEREZ TORRES Jose Luis FAU
20504774288 soft
Motivo: Documento Electrónico
Fecha: 2021/11/30 23:20:43-0500

José Luis Pérez Torres

DNI: 10791354

Anexo 6: Constancia de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable: Simplificación administrativa: Secretaría de Gestión Pública. (2011). Presidencia del Consejo de Ministros. (p. 59)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tiempo de atención							
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	X		X		X		
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	X		X		X		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	X		X		X		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X		X		
	Dimensión 2: Costo de los procedimientos							
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	X		X		X		
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	X		X		X		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	X		X		X		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	X		X		X		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	X		X		X		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	X		X		X		
	Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos							
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	X		X		X		
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	X		X		X		
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites	X		X		X		

20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X	
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X	
22	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	X		X		X	
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X	
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	X		X		X	
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: YURI GUERRA PADILLA

DNI: 09520758

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

29 de Octubre, 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

Firmado digitalmente por
 GUERRA PADILLA Yuri FAU
 20504774288 soft
 Motivo: Documento Electrónico
 Fecha: 2021/10/29
 14:05:04-0500

Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Constancia de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable: Mejora en la atención del ciudadano: Kotler, P & Armstrong, G. (2003). Marketing; An intrduction (6ta ed.). (M. d. Anta, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.(p. 10)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Empatía							
1	Recibe orientación el usuario al gestionar un procedimiento	X		X		X		
2	La entidad proporciona a los usuarios condiciones favorables, trato amable y cortés.	X		X		X		
3	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	X		X		X		
4	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios	X		X		X		
5	Trabajadores y usuarios participan recíprocamente	X		X		X		
	Dimensión 2: Mejora continua	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio	X		X		X		
7	Brinda respuesta oportuna la entidad a los	X		X		X		
8	reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios.	X		X		X		
9	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad	X		X		X		
10	Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio	X		X		X		
	Dimensión 3: Valoración de la satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
12	La entidad realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos	X		X		X		
13	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad.	X		X		X		
14	Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua.	X		X		X		
15	La organización precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
	Dimensión 4: Aspectos tangibles	X		X		X		
16	Se facilita la atención de los usuarios en espacios físicos adecuados	X		X		X		

17	La entidad ha previsto la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso para adultos	X		X		X	
18	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley.	X		X		X	
19	Se considera como medida de seguridad para la atención al usuario la señalización y mapas de riesgos de la entidad	X		X		X	
20	Los trabajadores se presentan adecuadamente ante los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: YURI GUERRA PADILLA

DNI: 09520758

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

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

29 de Octubre, del 2021

Firmado digitalmente por
GUERRA PADILLA Yuri FAU
20504774288 soft
Motivo: Documento Electrónico
Fecha: 2021/10/29
14:06:27-0500

Firma del Experto Informante.

ANEXO 08

Cálculo del tamaño de la muestra

En el presente trabajo de investigación, el cálculo del tamaño de la muestra se realizó mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$\frac{Z^2 p \cdot q N}{e^2(N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

e = Margen de error permitido: 5% = 0,05

Z = Nivel de confianza: 95%: 1.96

P = Probabilidad de ocurrencia del evento: 50% = 0,5

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento: 50% = 0,5

N = tamaño de la población: 48

n = Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 48}{0,05^2 (48-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25 \times 48}{0,0025 (47) + 3,84 \times 0,25}$$

$$n = \frac{46,08}{0,1175 + 0,96}$$

$$n = \frac{46,08}{2,0375}$$

$$n = 43$$

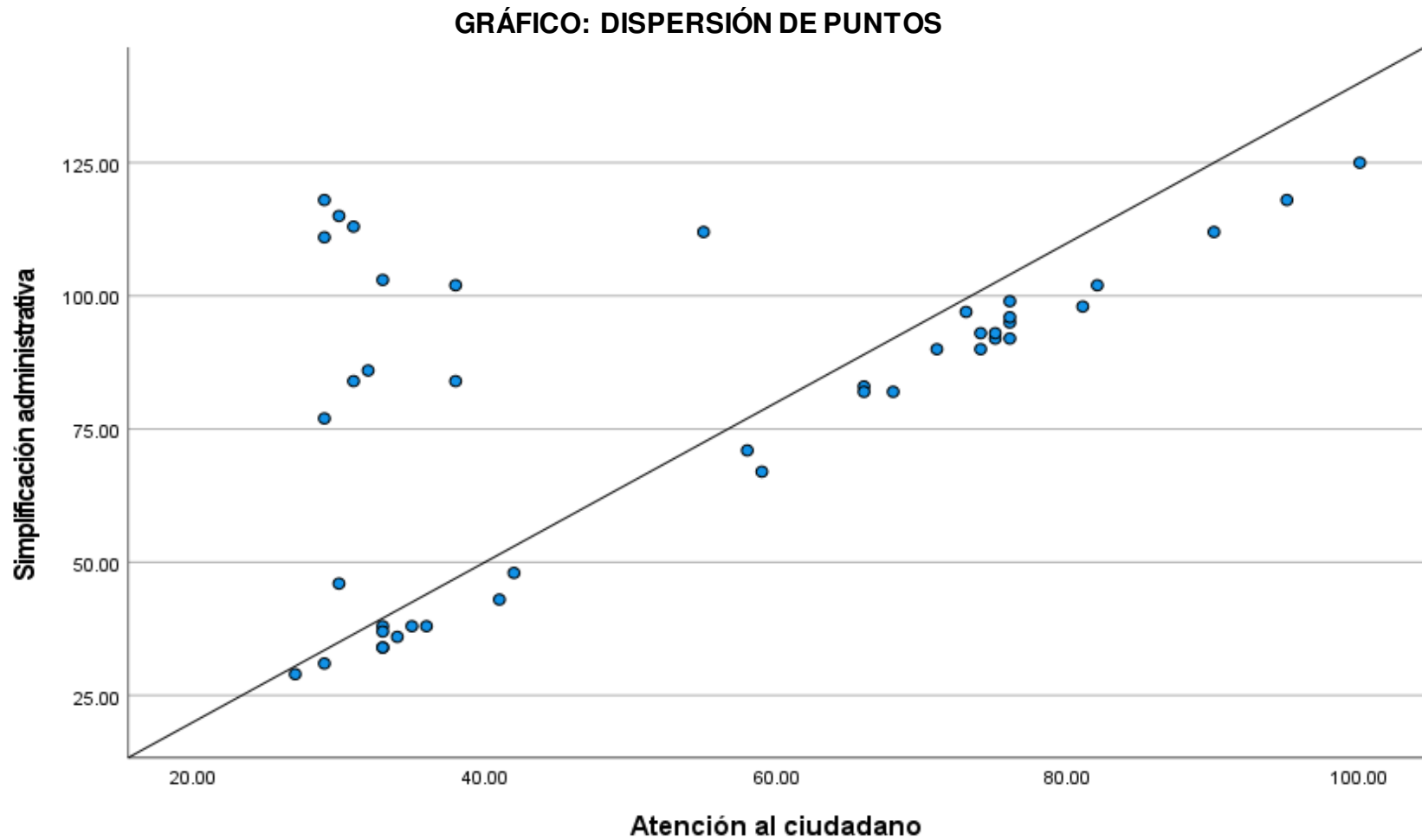


Figura 05: *Dispersión simple de la variable SA y la variable AC.*

Nota. Se visualiza que los puntos se encuentran dispersos alrededor de la línea algunos cerca y otros más alejados, por lo cual, hay una relación moderada entre la variable AC.

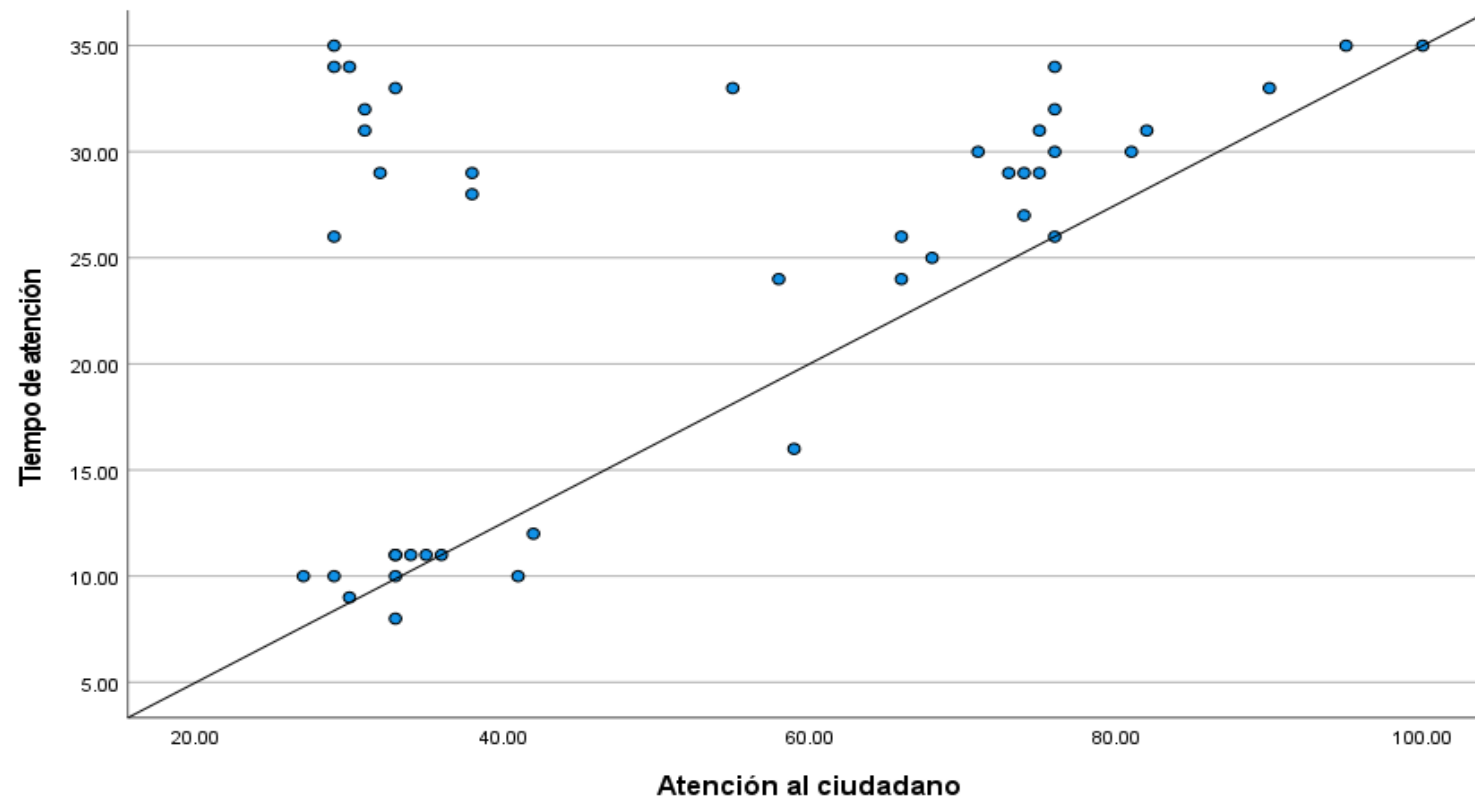


Figura 06: *Dispersión simple de la dimensión tiempo de atención y la variable atención al ciudadano.*

Nota. Se visualiza que los puntos se encuentran dispersos alrededor de la línea algunos cerca y otros más alejados, por lo cual, hay una relación moderada entre la dimensión tiempo de atención y la variable atención al ciudadano.

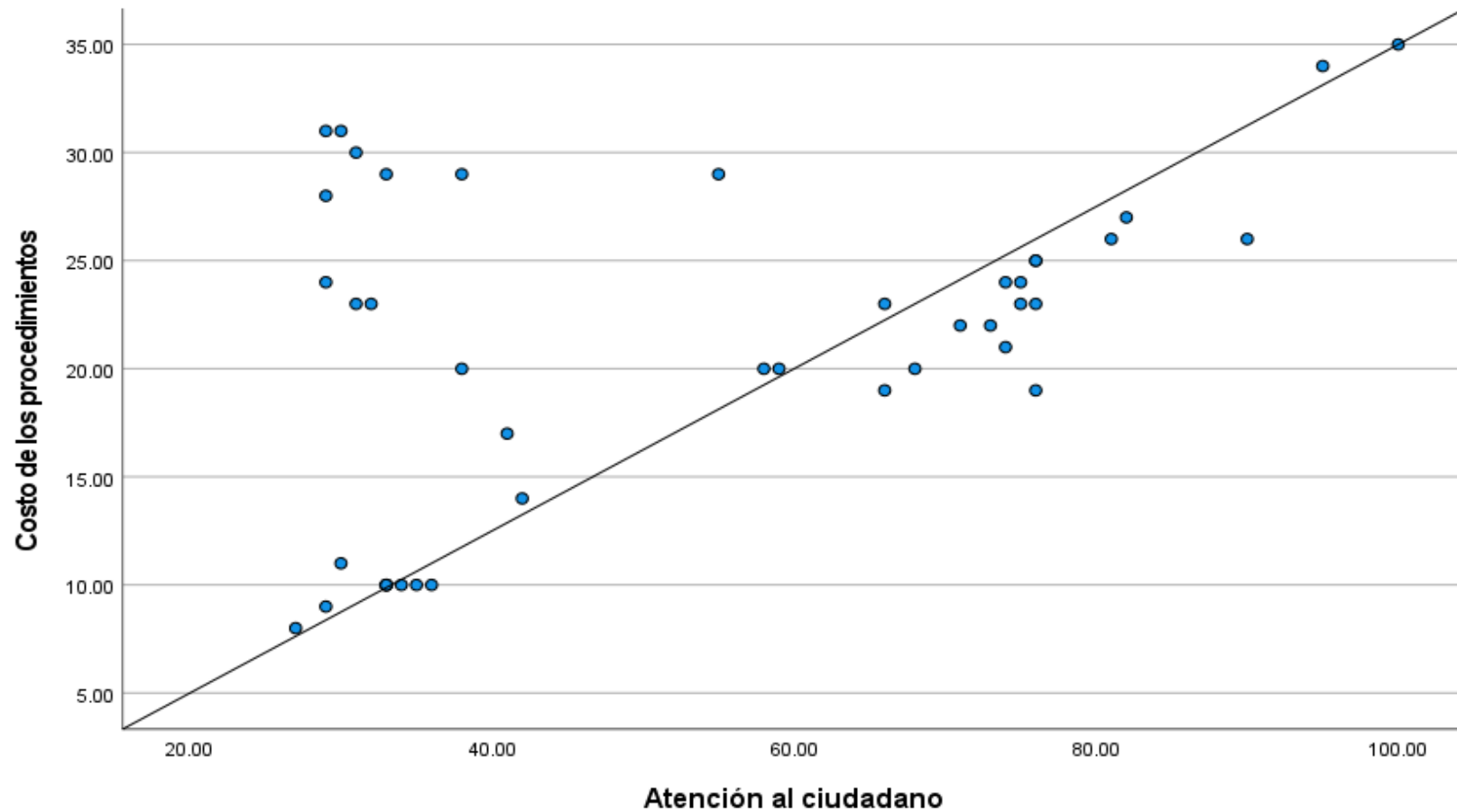


Figura 07: *Dispersión simple de la dimensión costo de los procedimientos y la variable atención al ciudadano.*

Nota. Se visualiza que los puntos se encuentran dispersos alrededor de la línea algunos cerca y otros más alejados, por lo cual, hay una relación moderada entre la dimensión costo de los procedimientos y la variable atención al ciudadano.

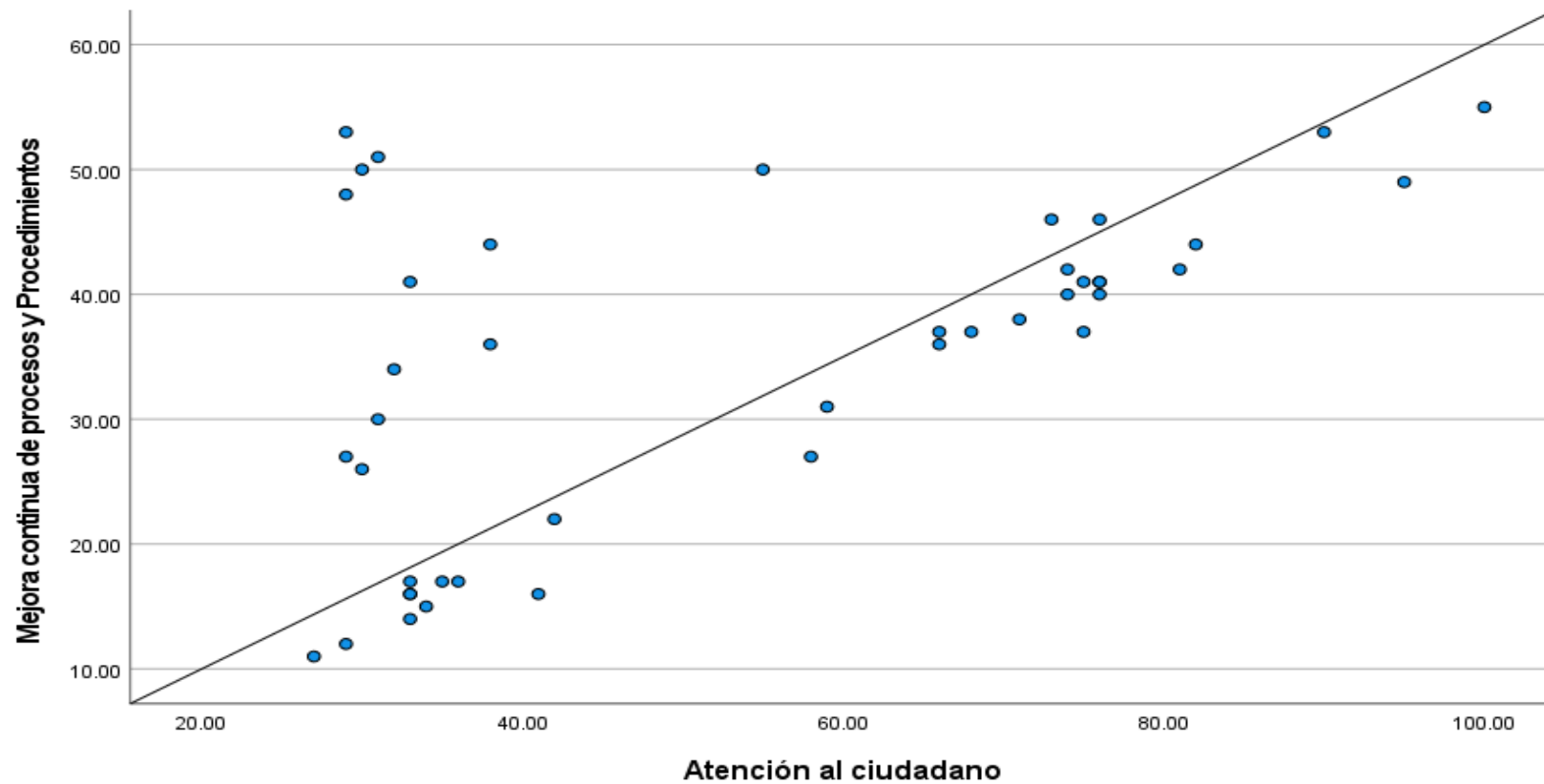


Figura 08: *Dispersión simple de la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos y la variable atención al ciudadano.*

Nota. Se visualiza que los puntos se encuentran dispersos alrededor de la línea algunos cerca y otros más alejados, por lo cual, hay una relación moderada entre la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos y la variable atención al ciudadano.