



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La simplificación administrativa y la calidad de atención al
ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ramirez Borda Jhaddira Melany (ORCID: 0000-0002-3260-5413)

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz Angelica Yolanda (ORCID: 0000-0002-4044-9895)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, agradecer a Dios, por darme la valentía, fuerzas y sabiduría para poder concluir este trabajo de investigación y por darme una familia que me ha estado apoyando incondicionalmente de todas las formas posibles, impulsándome con sus consejos para seguir con mis objetivos.

A mi pareja por su paciencia, amor y apoyo incondicional que me ha brindado para poder concluir mi estudio.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a la Mg. Angelica Yolanda Pacherez Ruiz, por su paciencia, por sus consejos, por el apoyo incondicional que siempre ha mostrado y por su capacidad de orientación para la culminación de este trabajo.

Agradecimientos para la Universidad Cesar Vallejo y felicitaciones por el diseño de su plataforma que nos ha permitido desarrollar paso a paso nuestro trabajo y ha sido una gran herramienta de apoyo para el avance y culminación de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| 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 | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 14 |
| 3.3. Población y muestra | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad de Abancay, 2021. | 18 |
| Tabla 2 Nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021. | 20 |
| Tabla 3 Prueba de normalidad de la simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021 | 22 |
| Tabla 4 Correlaciones de la simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad de Abancay, 2021 | 23 |
| Tabla 5 Correlaciones de las dimensiones de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021 | 24 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad de Abancay, 2021. | 19 |
| Figura 2 Nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021. | 21 |

Resumen

El presente trabajo de investigación es producto de un proceso de indagación que tuvo como objetivo principal determinar la relación de la simplificación administrativa con la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Abancay. Se consideró para esta investigación un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 48 trabajadores de la municipalidad, a los cuales se les aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos obteniendo a través del Alfa de Cronbach con valor de 0.939. Los resultados: dan cuenta que 43.7% están en desacuerdo con la simplificación administrativa; 41.6% tiene una percepción de desacuerdo respecto a la calidad de atención al ciudadano; y que existe una relación positiva moderada de 0.58 medida a través de la correlación de Pearson. La conclusión general a la que llega la investigación es que la simplificación administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Abancay, esto es debido a que se reducen tiempos y costos para el ciudadano, lo cual genera una mejor percepción respecto al servicio que recibe la población de esta jurisdicción.

Palabras clave: Calidad de atención al ciudadano, gobierno local, simplificación administrativa.

Abstract

This research work is the product of an inquiry process whose main objective was to determine the relationship of administrative simplification with the quality of citizen service in a local government of Abancay. A quantitative approach, a non-experimental, correlational and cross-sectional design was considered for this research. The population consisted of 48 workers from the municipality, to whom a questionnaire validated by expert judgment was applied, obtained through Cronbach's Alpha with a value of 0.939. The results: show that 43.7% disagree with the administrative simplification; 41.6% have a perception of disagreement regarding the quality of citizen service; and that there is a moderate positive relationship of 0.58 measured through Pearson's correlation. The general conclusion reached by the is that administrative simplification is related to the quality of service to the citizen in the district municipality of Abancay, this is due to the fact that times and costs are reduced for the citizen, which generates a better perception regarding to the service that the population of this jurisdiction receives.

Keywords: Quality of citizen service, local government, administrative simplification.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública ha evolucionado pasando de un enfoque clásico burocrático a uno enfocado a la prestación de servicios de manera eficiente. La nueva gestión pública se enfoca en simplificar administrativamente todos los procesos con la finalidad de brindar una mejor atención al ciudadano, es decir brindar servicios de calidad. Si bien es cierto en países desarrollados estos cambios ya vienen dando sus frutos, en países en desarrollo aún se vienen implementando. En este proceso de transición todavía se prestan los servicios con bastantes deficiencias, como plazos exagerados, altos costos para el ciudadano, trámites engorrosos y mal trato por parte de los trabajadores estatales (Narbón et al., 2020).

Otros problemas identificados al realizar trámites administrativos son que estos se deben realizar de forma presencial, procesos que se puede realizar de forma virtual, esto conlleva a que el administrado tenga que emplear horas adicionales al realizar colas y esperas para que reciban atención. Si se simplificaran los procesos administrativos traería grandes beneficios como es el caso de ahorro de tiempo y costos para el ciudadano (Sánchez, 2009); estos beneficios traerían como consecuencia la satisfacción de los administrados, el logro de metas y objetivos de las instituciones públicas y el cumplimiento de la misión de cada organización (Randy, 2020).

En el espacio nacional, entonces, si hablamos de administración pública, es oportuno señalar que la administración del estado en el Perú viene pasando por problemas e imperfecciones en todos aspectos; los cuales son: obstáculos burocráticos, el enorme papeleo, expansión de la actuación administrativa, gastos irremplazables, entre otros (Chávez, 2020). Analizando la actuación de la administración del Estado es necesario ser juiciosos de los obstáculos que afrontan los servidores de este sector. Estos obstáculos que manifiestan los trabajadores están enlazados a la magnitud de poca capacitación laboral; la escasa inclinación de solucionar pronto los contratiempos administrativos en

beneficio de los ciudadanos ya que casi nunca han sido escuchados por distintos factores (Luciano et al., 2021).

La Simplificación Administrativa, está abocado a la supresión de la burocracia y al proceder de las entidades del estado a ofrecer formalidades y gestiones de coordinación excelentes y adecuados para los usuarios (Armella, 2019). La supresión de la burocracia originará un escenario de normas y patrones de servicios actualizados centrados en juicio simples, con cualidades, y avance constante, estudios constantes de rentabilidad y aportación de la ciudadanía. Del mismo modo, el planeamiento y las líneas de actuación deberán ser verificadas y valuadas constantemente de modo que permitan conseguir los objetivos estratégicos (Termeer et al., 2015).

En ese sentido el planeamiento del problema de este trabajo está basado en torno a la siguiente interrogante: ¿De qué manera la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021?, interrogante que se plantea resolver en este trabajo. Como problemas específicos se han encontrado los subsecuentes: ¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con la planificación en una municipalidad provincial de Abancay 2021?, ¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con la información al ciudadano en una municipalidad provincial de Abancay 2021?, ¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con el fácil acceso a medios de atención en una municipalidad de Abancay 2021?, y ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa con la Transparencia y acceso a la información en una municipalidad de Abancay 2021?

Para ello como objetivo principal se ha propuesto determinar la relación de la simplificación administrativa con la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021, y como objetivos específicos determinar la relación de la simplificación administrativa con la planificación en una municipalidad de Abancay 2021, determinar la relación de la simplificación

administrativa con la información al ciudadano en una municipalidad provincial de Abancay 2021, determinar la relación de la simplificación administrativa con el fácil acceso a medios de atención en una municipalidad de Abancay 2021; y, relacionar la simplificación administrativa con la Transparencia y acceso a la información en una municipalidad de Abancay 2021.

En este aspecto, como hipótesis al problema principal establecido en este trabajo de investigación se pretende demostrar que la simplificación administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021.

Este estudio justifica su realización, porque será de mucho beneficio para las entidades públicas y para la sociedad misma ya que se realizarán indagaciones a los mismos trabajadores del Estado y a los ciudadanos que se encuentren realizando tramites en la municipalidad donde veremos qué tan conformes se encuentran con la atención por parte de los servidores del estado, tendremos aportes de gran importancia que nos proporcionaran para el mejoramiento continuo de los tramites en la administración pública, para así poder erradicar la burocracia y abrir nuevos senderos a patrones de prestaciones actualizadas fundados en juicios de implicación, calidad, mejora continua, análisis de rentabilidad e intervención de los ciudadanos (Gobba, 2020).

Esta investigación es importante porque será de gran aporte para perfeccionar las deficiencias detectadas, para que se impulsen conjuntos de reformas normativas e institucionales para que los tramites y operaciones administrativas en otros términos más eficaces, a costos adecuados, siguiendo procedimientos orientados al servicio al ciudadano, practicando constantemente la simplicidad administrativa (Veiga et al., 2016).

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones que se llevaron a cabo a nivel internacional se puede mencionar a Herdoiza (2020), en su tesis concluye que deben distinguir el mapeo correcto de sus procesos para perfeccionar la atención y poner en marcha la modernización, con el propósito de ofrecer una óptima atención a la comunidad estudiantil. Por otro lado, se tiene el estudio realizado por Bueno (2019), en su artículo científico concluyó exponiendo la tríada en la doble óptica a fin de descubrir la entrada a una probable exploración a cerca del progreso de la ordenación jurídica del deber.

Del mismo modo Monsiváis (2019) en su artículo científico concluye que las personas se confían en las entidades del estado se halla minuciosamente a través de perspectivas y experiencia con la disposición de servicios del estado en localidades. De una manera parecida, se colocó en demostración la hipótesis del cual el mapa territorial repercute en actuaciones de ayuda política hacia los ciudadanos. De acuerdo con lo que se esperaba, se hallaron disimilitud en el registro considerablemente en el nivel de fianza en las entidades de los estados mexicanos, que se encuentran enlazadas con el impacto del término del IPCSL contemplado separadamente.

En ese mismo sentido, Silva (2020), en un artículo de investigación concluye que la simplificación administrativa debería ir de la mano con los avances tecnológicos, con aplicativos que minimicen el tiempo en procesos, acortando el tiempo de las tramitaciones, bajando el impuesto documentario administrativo, para producir el progreso en la entidad. Asimismo, la simplificación administrativa en las entidades del estado es una disposición para aumentar su competencia; no obstante, se necesita hacer mejoras en los procedimientos de simplificación, con tramitaciones que no sean burocráticas y servicio oportuno a los ciudadanos.

Por otro lado, se tiene Fernández (2020), en su tesis concluye que conforme al recuento estadístico la simplificación administrativa posee repercusión adentro de la tramitación de las contrataciones administrativas de prestación de servicio. López (2020) en su tesis concluyó que es positiva la conexión entre ellos: simplicidad administrativa y la satisfacción de los usuarios se debe al cual el

factor de analogía de Pearson sacó una estimación de 0,878 que revela un porcentaje de conformidad efectivo alto y el valor de importancia en ambos es idéntico a 0,000 y esta estimación es mínimo a 0.05.

Jonathan et al. (2019), en su tesis concluye sus variables simplicidad administrativa y calidad de la atención hacia los ciudadanos, tienen fuerte conexión indudable, denominador 0.499; conexión importante, p de 0.000 menor a 0.05, en otras palabras, al poner en práctica la simplicidad administrativa adecuadamente contribuyo prósperamente con respecto a la calidad de servicio a los ciudadanos. Hay que considera además a Huari (2021), en su tesis concluye que hay relación alta entre sus variables Simplificación administrativa y atención al usuario, con una relación alta de 0, 938, en la municipalidad de San Juan Bautista.

Además, se tiene a Arias (2018), que en su tesis concluye que hay correlación lineal evidente sólida entre la gestión administrativa municipal y el rendimiento profesional del área de atenciones a los ciudadanos del municipio del distrito de Santa Anita.

En relación con la variable Simplificación administrativa se define como: Agrupación de bases y hechos que tiene la finalidad de quitar de en medio las trabas y costos inútiles hacia los ciudadanos que ocasiona el impropio manejo de la gestión del estado Marticorena (2011). De acuerdo con la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), la simplificación administrativa ayuda a perfeccionar la calidad, la eficacia y el tiempo de los tramites y asistencia administrativa a los ciudadanos que se lleva a cabo por las administraciones del estado, por intermedio de totalidad de bases y actos provenientes del cual comprende los principales objetivos como quitar las trabas o gastos que no son necesarios para los ciudadanos (Poel et al., 2014).

Se define a la simplificación administrativa como aquel acto en el cual están llamadas a llevar a cabo todas las instituciones públicas, del cual la finalidad es ofrecer servicio de calidad a los ciudadanos, implicando el establecimiento de actas de administración que informen, regularicen y cumplan todos los

componentes para conseguir su finalidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

En relación con la variable calidad de atención se hace una observación de este concepto empezando con la separación de ambos elementos (Rey, 1999) que conforman: calidad y servicio (Mbassi et al., 2019). Percibimos imprescindible, no obstante, efectuar ciertas nivelaciones en la palabra calidad que contribuirá con la finalidad (Badri et al., 2015). De deducir la expresión se tiene que delimitar primeramente la discrepancia en medio de la cualidad adquirida y cualidad imparcial (Chan et al., 2021). La más primordial es la apreciación del cliente hacia la cualidad o preponderancia de un artículo o distintivo hacia otros según la visión absoluta (Hujran et al., 2013). Es la posición vinculada, mas no semejante a algo satisfactorio y arroja de la contraposición de las perspectivas con la de rendimiento, de otro lado, la cualidad objetiva alude hacia la supremacía evaluables y verificables de los productos o servicios encima de otros, poniendo de cimiento ciertos estándares preestablecidos. Se acostumbra a relacionar con pensamientos utilizados con el fin de especificar la ventaja técnica de una utilidad (Hujran et al., 2013).

Así mismo, se considera la tramitación orientada con el propósito de obtener la conformidad absoluta de la ciudadanía en presencia de la imperiosa necesidad de componentes de tramitaciones específicas. La calidad de atenciones que se brinda a los ciudadanos tiene relación con el objetivo de lograr el placer total de los ciudadanos de los servicios y obligaciones que requiere (Frinaldi, 2017).

La simplificación administrativa, se orienta a la supresión de obstáculos y gastos que no son necesarios para la ciudadanía, resultante del mal funcionamiento de la administración del estado (Matei & Chesaru, 2015). La metodología de la simplicidad de los trámites burocráticos se explica en la siguiente etapa: Preparatorio, Diagnóstica, Rediseñar, Implementaciones; Seguimientos y Evaluaciones; y Mejoramientos continuos y sostenibilidades (Herd et al., 2013). Etapa Preparatoria, la finalidad de dicha etapa es programar el desarrollo y delimitaciones de sus alcances. Los actos están dirigidos a lo subsecuente:

identifica y conforma los integrantes que se encuentran a cargo de la simplicidad; identifica y prioriza los procesos a simplificar; mapea a representantes implicados en los procesos de simplicidad; y, planifica los procesos en común para que determine algún responsable, actividad, periodo, bienes, etc. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Seguidamente, se especifican estas fases: Identificaciones Y conformaciones de los equipos, capacitaciones y sensibilizaciones de dicho equipo, identificaciones y priorizaciones de procesos burócratas a dar simplicidad, identificaciones de los representantes implicados, planes de trabajos de los procesos de simplificaciones (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). Etapa de diagnóstico, en dicha etapa realizamos el diagnóstico bien especificado de los procesos burócratas favorecido por zonas de operación con la finalidad de tener una óptica integral de los problemas del proceso oficinista y plantear la política de simplicidad con el punto de vista organizado. Dicha etapa engloba la cartografía del ritmo de los procesos administrativos, los medios en el que participan, en un ámbito legítimo de los procedimientos administrativos y su requisito, los equipamientos y sus infraestructuras, entre otros (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

En adelante, especificaremos las fases de la etapa de diagnóstico: Caracterizaciones de los procedimientos administrativos y herramientas que se utilizan, diagnósticos legales, diagnósticos de equipamientos y de sus infraestructuras, diagnósticos de costos, mapeos de capacidad de los trabajadores del estado, presentaciones de resultado al comité de dirección del proceso de simplicidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Etapa de rediseño, después de la etapa de diagnóstico, y con sustento del Comité y sosteniendo especificados los procedimientos administrativos, con el sustento del esquema de Bloques y la tabla ASME-VM, se inaugura la SGP reestructuración de la misma, el cual tiene como objetivo simplificar lo más

factible, y con los mínimos pasos, medios y disposiciones, no obstante conservando la integridad y vigilancia necesaria de modo que el proceso oficinista obedezca los objetivos por el cual fueron creados (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). En el trazo de dicha iniciativa, se realizarán las siguientes fases: ante todo, se deberán realizar el análisis del proceso oficinista, seguidamente se procederá al rediseño, más adelante se prepara el cambio del marco reglamentario e instrumento de la administración, si ocurriera y la adecuación de infraestructuras y equipamientos asimismo en caso de que si corresponda; de igual modo en esta fase, se diseñan planes de capacitaciones correspondientes. Antes de finalizar esta etapa, se presenta los balances al Comité de Dirección, y en conclusión se prepara la oferta en termino (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Etapa de implementación, el motivo fundamental de dicha etapa es encaminar el proyecto trazada en una etapa antes. Con referencia a lo mencionado se aconseja proseguir con las próximas fases: capacita y sensibiliza a los trabajadores implicados con el proceso oficinista rediseñado, admitir el marco del ordenamiento que defienda el proceso de rediseñado, adaptar las instalaciones si el caso lo amerita y propagar físicamente el proceso administrativo (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Etapa de seguimiento y evaluación, son instrumentos interrelacionados y esenciales para la administración del procedimiento de simplicidad, en consiguiente, no se puede considerar como actuaciones a afrontar la figura desglosada. Los dos deben realizarse a lo largo de todo el procedimiento de simplicidad donde traerá consigo un control continuo de todas las diligencias y la obediencia de los fines de cada etapa; en el suceso de la valoración, es ventajoso llevar a cabo, idealmente, evaluaciones antes, en medio y posteriormente.

A continuación, ponemos recomendaciones para llevar a efecto, el seguimiento y la evaluación (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Etapa de Mejoramiento Continuo y Sostenibilidad, el aparato estatal es el suministrador asistencia o ayuda a la ciudadanía, en tal sentido su subsistencia presenta encaminada la satisfacción de exigencias por parte de la ciudadanía, tiene que dar trabajos de cualidades buenas y sustentables en las circunstancias, ello, contribuirá a dar familiaridad y confiabilidad, ya que la simplicidad administrativa, particularmente es, un elemento muy notable de la reforma del Estado. Para eso es fundamental integrar a las instituciones, costumbres e instrumentos de mejora constante y demás encaminadas a la justificación de los procedimientos de reestructuración (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Calidad de atención al ciudadano, los ciudadanos tenemos derechos de percibir atenciones de alta calidad. Es decir, para que puedan brindarnos estas atenciones, es fundamental saber lo que se halla involucrado y cuáles son las bases teóricas que lo sostienen un mejor esmero para con los ciudadanos engloba la prestación de servicios que mejor se incorpore a todos los hechos o inactividad de la institución, mediante el transcurso del periodo de la administración, sorprenden en la atención al termino que se prestan a los ciudadanos (Fredriksson, 2020).

Estándares para una mejor atención a los ciudadanos y direccionamiento para que se puedan aplicar, en conjunto, a todas las entidades del estado. Los estándares decretan la apariencia básica de los tramites de atención a los ciudadanos que son fragmento de la asistencia que aportan la entidad pública. Son nueve los estándares determinados con respecto a el fundamento de patrón de satisfacciones ciudadanas, que plantea el elemento fundamental y propiedades de los servicios de primera (Frinaldi, 2017; Frinaldi & Ali, 2015). De los cuales independientemente se desglosan, asimismo, en subdivisiones que muestra punto de vistas clave que fortalecen la mejora en las atenciones a los ciudadanos.

Estrategia y organización: Posee sub elementos en planificación y estructura interior, imprescindible, pues esto conduce a la institución al crecimiento de sucesos para mejorar las atenciones a los ciudadanos son:

Planeamientos estratégicos y operativos, responsables para mejorar las atenciones a los ciudadanos, estrategias de comunicaciones con los ciudadanos, incentivo y reconocimientos a sus logros de resultado, gestiones de calidades, gestiones de la Seguridad y Salud, articulaciones intrainstitucionales e interinstitucionales (Sun et al., 2011).

Conocimiento de la ciudadanía – usuario: aquí se involucran a las causas relacionadas con las formas y los usos de diferentes instrumentos en donde las instituciones desarrollan conocimientos de los ciudadanos a los cuales va orientada la normativa, tal es el caso del impulso de instrumentos y extensión de cooperación que aporten como realimentación a las buenas prácticas de atenciones a los ciudadanos, los cuales son:

Identificaciones de necesidad y expectativa; mecanismo y espacios de participaciones ciudadanas para mejorar los servicios del aparato estatal.

Acceso y canales de atención a la ciudadanía: en este preámbulo se entiende que los puertos de atenciones, zonas de accesibilidad por medio del cual los ciudadanos hacen usos de los diversos trámites proporcionado por las instituciones del aparato estatal. Los cuales comprenden notablemente la influencia de una mejor atención, mientras, los usos apropiados de los estándares nos permiten que se amplíe las coberturas de trabajos, aligerar las documentaciones, escuchar a la población vulnerable dar mejoras a la accesibilidad de los ciudadanos a las informaciones, estos son:

Canales presenciales, canales telefónicos, canales virtuales, canales móviles o itinerantes (Bouzas-Lorenzo & Mahou-Lago, 2015).

Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención: El estándar de infraestructuras, relacionados a los espacios físicos de atenciones, mobiliarios y

equipamientos para las atenciones se consideran componentes conectados con las singularidades de infraestructuras, condición y fundamento que presenta la institución en la cual se dan las atenciones y se prestan asistencia a los ciudadanos. comprende desde la plataforma de atenciones, señalizaciones, el aparato estatal y conservación de los establecimientos, mobiliarios y equipamientos, y la condición de fianza de los espacios físicos, estos son:

Condiciones de la plataforma física para las atenciones a los ciudadanos, señalizaciones y mapas de riesgo, equipamientos para las atenciones de los ciudadanos (Adamu et al., 2017).

Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa: incluye principios vinculados en el proceso de atención a los ciudadanos a los procedimientos de tramitaciones y facilitar la transferencia de posesiones y prestación de servicio del estado, y en relación con el patrón, mecanismo de pagos, dicha atención a los ciudadanos, el trato recibido de parte de los trabajadores del estado y actos de la entidad para así poder lograr que las tramitaciones sean más simples, estos son:

Orientaciones hacia los ciudadanos, pagos asociados a las tramitaciones y prestaciones, registros de atenciones de trámite, fondos y prestaciones estatales, trato preferencial, ecuánime y con procedencia cultural, simplicidad administrativa (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Personal de atención a la ciudadanía: Esta estima que estos componentes están asociados al concepto del entorno y elección de la gente que colabora en los actos de atención a los ciudadanos, otros procedimientos de administración que ejercen los servidores del estado de tal forma la introducción y formación de los servidores están dirigidas a la atención de calidad hacia los ciudadanos, estos son: Perfiles de los puestos, Inducciones y capacitaciones de los trabajadores (Prieto, 2013).

Transparencia y acceso a la información: Este proceso respeta los componentes que se relacionan con las transparencias, accesos y calidades de informaciones de las entidades públicas, de procesos oficinistas y prestaciones exclusivas (contenido del TUPA) y las prestaciones no exclusivas (Contenido en el - TUSNE) del mismo modo, el deber de tener un responsable de velar por el acceso al informe adentro de la institución, estos son:

Transparencia de la información pública, acceder a informaciones, Informaciones de procesos oficinistas y prestaciones exclusivas, Informaciones de prestaciones no exclusivos, designaciones de funcionario responsable (Hueso, 2017).

Medición de la gestión: Estima los factores que se relacionan a la medida de señales de administración aludidos a las atenciones de los ciudadanos (Chica, 2011). El conocimiento de las perspectivas de la ciudadanía de las prestaciones que fía la institución del estado es un aspecto primordial para todos los procesos de mejorar las atenciones hacia los ciudadanos. El poder medir la satisfacción dejara adecuaty perfeccionar de modo continuo los bienes y servicios otorgados, estos son:

Seguimientos, monitoreos y evaluaciones de las atenciones a los ciudadanos, Mediciones de la satisfacción de los ciudadanos, Usos de los reportes de mediciones de las gestiones relacionadas con las atenciones a los ciudadanos.

Reclamos y sugerencias: Incorporan factores tales como instrumentos usados para la admisión, inventario y procedimiento de quejas y recomendaciones, la utilidad que tiene estas informaciones es para mejorar continuamente y las formas en que éstas se asisten y se aplica sus seguimientos, estos son:

Mecanismos de recepciones, registros y tratamientos de quejas y recomendaciones, Usos de reclamo y sugerencia para las mejoras continuas, responsables de las gestiones de informaciones sobre quejas y recomendaciones (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Este trabajo de investigación está amparado en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declarando al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, señalando como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, cuyo objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrado. (PCM, Decreto Supremo que aprueba disposiciones de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y sus canales de atención, 2021).

Ley N° 28996 - Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada. Dicha norma señala que constituyen barreras burocráticas los actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública que establecen exigencias, requisitos, prohibiciones y/o cobros para la realización de actividades económicas, que afectan los principios y normas de simplificación administrativa contenidos en la Ley N° 27444 y que limitan la competitividad empresarial en el mercado (SGP, Metodología de la Simplificación Administrativa, 2011)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: aplicada, porque este tipo de investigación busca la resolución de problemas prácticos en cualquier tipo de actividad humana (Henard & McFadyen, 2005), con enfoque cuantitativo, puesto que se siguió un proceso estructurado en el recojo de datos, procesamiento y análisis de resultados, buscando que los resultados obtenidos se puedan generalizar a poblaciones similares (Rahman, 2016).

El diseño de la investigación seguido fue el no experimental, puesto que los datos se recogieron sin manipular las variables, sino más bien en su estado natural (Pankajakshan, 2020). Así mismo, fue transversal, debido a que los datos fueron recogidos en un solo momento (Spector, 2019).

De acuerdo con el nivel fue correlacional, por lo tanto, se buscó la adecuada relación entre las variables, midiendo la probable relación entre estas. Y de acuerdo con las mediciones de las variables de estudio es transversal, porque los instrumentos serán aplicados en un determinado momento de tiempo programado (Prematunga, 2012).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa, es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública (Marticorena, 2011).

Variable 2: Calidad de atención: El análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran: calidad y servicio. Entendemos necesario, sin embargo, realizar algunas matizaciones al término calidad que nos ayudaran en nuestro propósito. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca

sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto (Lewis & Mitchell, 1990).

3.3. Población y muestra

Población: La población es aquella que constituye el grupo total de elementos correctos con características específicamente comunes (Lagares & Puerto, 2001).

Esta investigación estuvo constituida por una población de 80 trabajadores de la municipalidad, siendo la unidad de análisis los trabajadores municipales, entre los que se seleccionó a autoridades, gerentes y personales operativos que trabajan en el municipio del distrito de Abancay, según los datos tomados del Cuadro de Asignación de Personal (CAP), de la municipalidad de Abancay. El tamaño de la muestra de la población en este trabajo de investigación estuvo estimado de manera probabilística mediante la aplicación de la fórmula (Charan & Biswas, 2013).

$$n = \frac{(pq)Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N - 1) + (pq)Z^2}$$

Dónde:

| | |
|-------|---|
| N | Es el tamaño de muestra el cual será tomado para el trabajo de campo. Es la variable que se deseamos determinar. |
| p y q | Cada una representa la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno. |
| Z | Representa la unidad de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 %en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96 |
| N | El total de la población. Este caso 80 trabajadores de la Municipalidad de Abancay, entre autoridades, funcionarios y personal operativo. |

| | |
|----|--|
| EE | Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo con la doctrina, debe ser 0.09 o menos. En este caso se ha tomado 0.09 |
|----|--|

Para la obtención de la muestra se trabajó con los siguientes criterios: Población 80 trabajadores municipales, nivel de confianza 95% $Z=1.96$, $p=0.5$, $q=0.5$ y $e=0.07$. Obteniendo como muestra 58 trabajadores de la municipalidad.

Luego de aplicada la encuesta a la muestra solo respondieron 48 trabajadores, con dicha información se procedió a presentar los resultados.

Criterios de inclusión:

Empleados públicos, que laboren en la municipalidad de Abancay, departamento de Apurímac.

Criterios de exclusión:

Empleados públicos que se encuentren afectados por el Covid 19.

Ciudadanos que no deseen colaborar con esta investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: El procedimiento utilizado para el trabajo de investigación tuvo como finalidad el uso de mecanismos orientados a obtener información bajo un lineamiento específico (Rojas, 2011).

La técnica utilizada fue la encuesta virtual que permitió determinar la relación de las variables en estudio (Grasso, 2006). Para ambas variables de estudio, se utilizaron encuestas con preguntas cerradas como medios de recolección de datos para 48 participantes. Las encuestas en conjunto son preguntas que se relacionan a las variables que se pretende evaluar (Kuznik et al., 2010).

Para la variable Simplificación Administrativa, se utilizó una encuesta con 20 preguntas, el cual contiene tres dimensiones: Reducción de Tiempo con 7 ítems, Reducción de tramites con 7 ítems y Calidad de servicio con 6 ítems. Para la variable Calidad de Atención, se utilizó una encuesta con 23 preguntas, el cual tiene 8 dimensiones. La confiabilidad fue medida a través del estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.939, que es un valor alto y aceptable, lo que indica que el instrumento de confiable para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Este estudio empezó con la elaboración del título de la investigación, revisión bibliográfica y aprobación del proyecto en la Escuela de Graduados de la Universidad Cesar Vallejo, todos los levantamientos de observaciones, así como sus revisiones serán de manera digital para poder seguir con las siguientes etapas.

Posteriormente se solicitó el permiso al A.R.H.H de la municipalidad provincial de Abancay, para llevar a cabo el presente estudio, después de la aprobación de la solicitud, se recopila la información, con la aplicación de los instrumentos; con esta información, se desarrolla la base de datos; Con esta base de datos, la información se procesó; y finalmente se obtuvieron los resultados, conclusiones y recomendaciones (Hernández & Mendoza, 2018).

3.6. Método de análisis de datos:

El procesamiento de la información se realizó una vez aplicados los instrumentos que generaron una base de datos con la información obtenida mediante el programa Microsoft Excel, donde la base de datos fue desplazada al software estadístico SPSS con la finalidad de codificar las variables para realizar un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia absoluta y gráficos de barras relativas (Sarduy, 2007).

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación cumple con todas las condiciones éticas respectivas, en cuanto al llenado de un correcto consentimiento informado, así mismo se siguió los principios de confidencialidad, no maleficencia, respetando los datos los datos otorgados y no se expuso a ningún riesgo al participante (Acevedo, 2002). Además, se practicó los principios de autonomía y justicia en donde el participante fue tratado por igual y podía retirarse en cualquier momento de la investigación (Acevedo, 2002).

Se tendrá la aprobación del comité de ética de la Universidad Cesar Vallejo.

Para recabar datos reales se consultará diferentes libros sobre el tema respetando sus ideas se plasmó como citas para la construcción del presente trabajo. Asimismo, se respetó las normas APA 7ma. Versión con la finalidad de redactar la investigación. Además, se utilizó informaciones confiables de páginas académicas (Hernández et al., 2013).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad de Abancay, 2021.

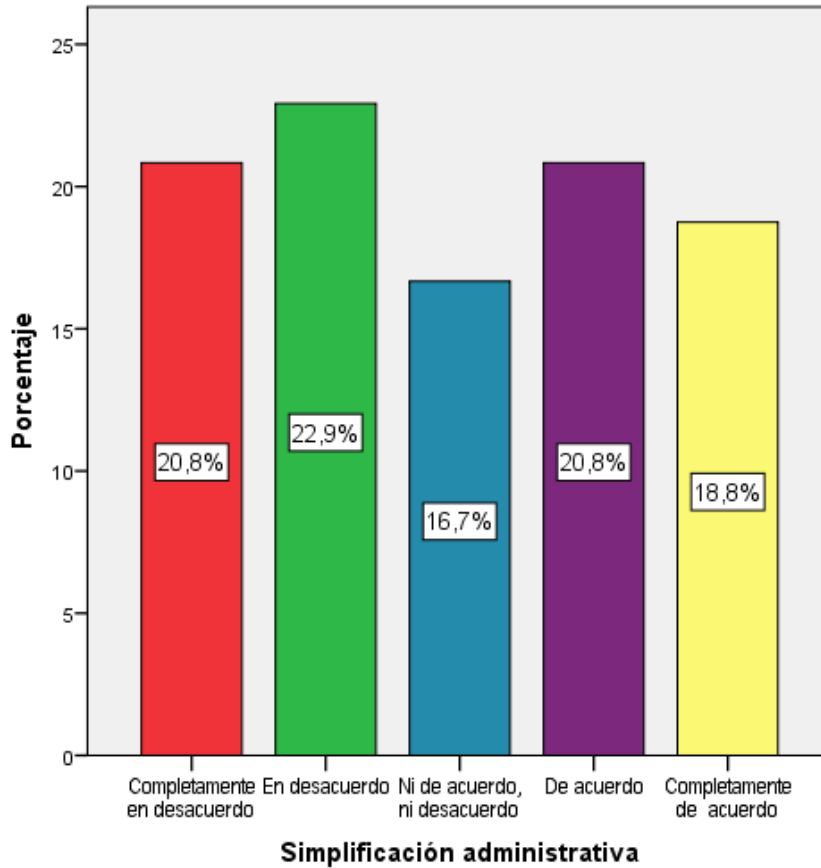
| Alternativas | N° | % |
|------------------------------|----|-------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 20,8% |
| En desacuerdo | 11 | 22,9% |
| Ni de acuerdo, ni desacuerdo | 8 | 16,7% |
| De acuerdo | 10 | 20,8% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 18,8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad de Abancay.

En la tabla 1; se aprecia que 10 de las 48 personas encuestadas que hacen el 20.8%, consideran que la simplificación administrativa no se encuentra en ninguna etapa de implementación y manifiestan que están completamente en desacuerdo y otro 20.9% que lo conforman 11 personas, manifiestan que la simplificación administrativa está en una etapa de proceso de implementación y manifiestan que están en desacuerdo; también se aprecia que 8 de las 48 personas encuestadas que hacen el 16%, no saben no opinan e indicaron que ni están de acuerdo, ni en desacuerdo, por otro lado 10 de las personas encuestadas que hacen en conjunto el 20.8% creen que los trabajadores de la municipalidad de Abancay conocen de forma detallado el procedimiento que requiere ser simplificado y están de acuerdo, por ultimo 9 de los encuestados que hacen el 18.8% afirman con seguridad que si se aplica la simplicidad administrativa en la municipalidad de Abancay.

Figura 1

Nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad de Abancay, 2021.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad de Abancay.

En la figura 1; se aprecia que el 20.8% de ciudadanos manifiesta que está completamente en desacuerdo y otro 20.9% está en desacuerdo; el 16.7% de encuestados indico que ni esta de cuerdo, ni en desacuerdo.

Examinando los cuestionarios el resultado de 43.7%, sitúan a la simplificación administrativa en un procedimiento de implementar. En tanto el 16.7% de encuestados no saben, no opinan, y el 39.6 refiere que si esta implementada la simplificación administrativa.

Tabla 2

Nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021.

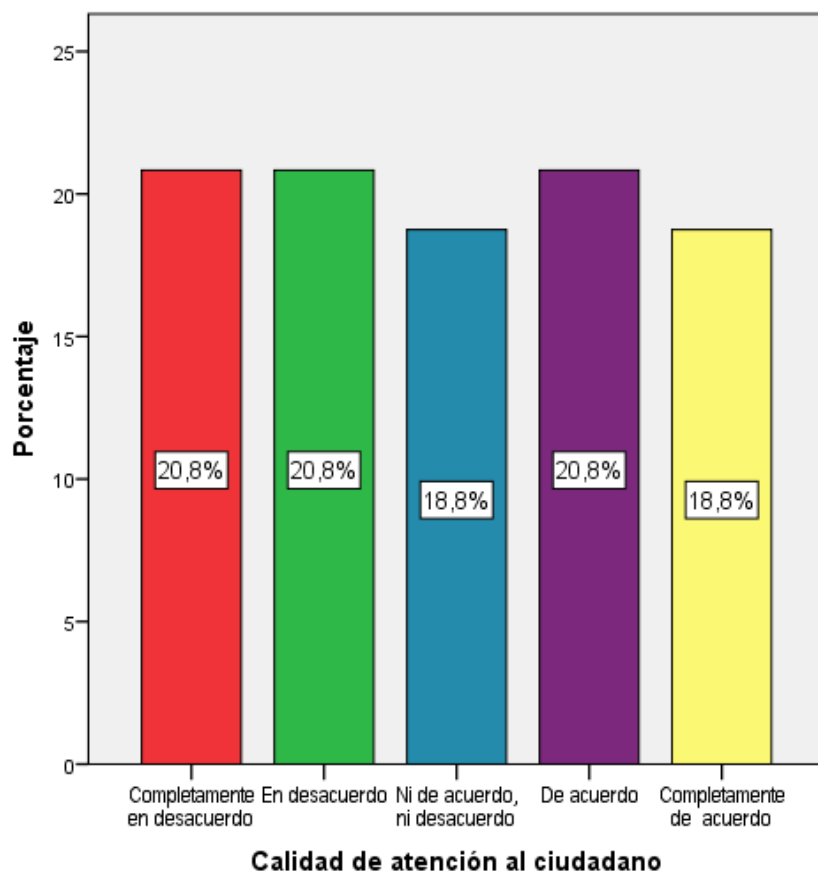
| Escala | N° | % |
|------------------------------|----|-------|
| Completamente en desacuerdo | 10 | 20,8% |
| En desacuerdo | 10 | 20,8% |
| Ni de acuerdo, ni desacuerdo | 9 | 18,8% |
| De acuerdo | 10 | 20,8% |
| Completamente de acuerdo | 9 | 18,8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad de Abancay.

En la tabla 2; se aprecia que 10 de las 48 personas encuestadas que hacen el 20.8%, consideran que no hay calidad de atención al ciudadano y manifiestan que están completamente en desacuerdo y otro 20.8% que lo conforman 10 personas, manifiestan que la calidad de atención al ciudadano es regular y manifiestan que están en desacuerdo; también se aprecia que 9 de las 48 personas encuestadas que hacen un total de 18.8%, no saben no opinan e indicaron que ni están de acuerdo, ni en desacuerdo, por otro lado 10 de las personas encuestadas que hacen en conjunto el 20.8% creen que las servidoras y servidores de la municipalidad de Abancay dan buenas atenciones a los ciudadanos y están de acuerdo, por ultimo 9 de los encuestados que hacen el 18.8% afirman con seguridad que los trabajadores de la municipalidad de Abancay brindan un servicio de calidad al ciudadano.

Figura 2

Nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad de Abancay.

En la figura 2 se tiene que el 20.8% de encuestados indica que están completamente en desacuerdo con la calidad de atención que se brinda hacia la ciudadanía, seguido por el 20.8% de encuestados que manifestaron estar en desacuerdo; sólo el 18.8% de encuestados indica estar ni de acuerdo ni desacuerdo. Seguidamente el 20.8% considera estar de acuerdo con la calidad de atención al ciudadano, y finalmente 18.8% de encuestados están completamente de acuerdo con la calidad de atención al ciudadano.

Considerando 48 personas encuestadas el 41.6% consideran a la variable calidad de atención al ciudadano con un nivel malo, el 39.6% lo califican como regular y el 18.8% no están de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 3

Prueba de normalidad de la simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021

| Variables | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------------|--------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl. | Sig. | Estadístico | gl. | Sig. |
| Simplificación administrativa | 0,181 | 48 | 0,000 | 0,885 | 48 | 0,000 |
| Calidad de atención al ciudadano | 0,166 | 48 | 0,002 | 0,888 | 48 | 0,000 |

Fuente: Datos de las encuestas examinadas SPSS IBM STAT versión 26

La valoración que detalla la tabla 3, corresponde a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnow, a causa de que la muestra es inferior de 50 unidades de análisis, el cual los valores de significancia es equivalente a 0.00 y el valor del estadístico son de 0.181, y 0.166 para las variables de simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano correspondientemente, en consecuencia, los valores se ajustan a una curva normal, siendo así, aplicamos el estadístico de correlación de Pearson.

Resultados inferenciales

Tabla 4

Correlaciones de la simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad de Abancay, 2021

| <i>Variables</i> | | <i>Gestión tributaria</i> | <i>Recaudación tributaria</i> |
|---|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| | <i>Correlación de Pearson</i> | 1 | 0,580** |
| <i>Simplificación administrativa</i> | <i>Sig. (bilateral)</i> | | 0,000 |
| | <i>N</i> | 48 | 48 |
| | <i>Correlación de Pearson</i> | 0,580** | 1 |
| <i>Calidad de atención al ciudadano</i> | <i>Sig. (bilateral)</i> | 0,000 | |
| | <i>N</i> | 48 | 48 |

(*) *Significancia 0.000*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad de Abancay

La tabla 4 representa el valor de la relación de Simplificación administrativa y Calidad de atención al ciudadano, donde la estimación del alcance unilateral es equivalente a 0.00; con un nivel de alcance de 0.01; y la estimación del correlacional de Pearson de 0,580.

Teniendo planteada como hipótesis general, H_i : La relación de Simplificación administrativa y Calidad de atención al ciudadano, es directa y significativa; con un valor de 0.580 del R de Pearson, es así como se admite la hipótesis, ya que esta valoración señala una estimación positiva moderado.

Tabla 5

Correlaciones de las dimensiones de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021

| Variables y dimensiones | | Calidad de atención al ciudadano | Preliminar | Evaluación | Reestructurar | Implementación | Sostenibilidad |
|----------------------------------|--|----------------------------------|-------------|-------------|---------------|----------------|----------------|
| Calidad de atención al ciudadano | Correlación de Pearson Sig.(unilateral)(*) | 1 | 0,458* * | 0,309* * | 0,451* * | 0,544** * | 0,487** * |
| | | | 0,001 | 0,003 | 0,001 | 0,000 | 0,000 |
| Preliminar | Correlación de Pearson Sig. (Unilateral)(*) | 0,458* * | 1 | 0,482* * | 0,614* * | 0,388* * | 0,528* * |
| | | 0,001 | | 0,001 | 0,000 | 0,006 | 0,000 |
| Evaluación | Correlación de Pearson Sig. (Unilateral)(*) | 0,309* * | 0,482* * | 1 | 0,602* * | 0,515* * | 0,425* * |
| | | 0,003 | 0,001 | | 0,000 | 0,000 | 0,003 |
| Reestructurar | Correlación de Pearson Sig. (Unilateral)(*) | 0,451* * | 0,614* * | 0,602* * | 1 | 0,536* * | 0,501* * |
| | | 0,001 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 |
| Implementación | Correlación de Pearson Sig. (Unilateral)(*) | 0,544* * | 0,388* * | 0,515* * | 0,536* * | 1 | 0,572* * |
| | | 0,000 | 0,006 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 |
| Sostenibilidad | Correlación de Pearson Sig.(Unilateral)(*) | 0,487* * | 0,528* * | 0,425* * | 0,501* * | 0,572* * | 1 |
| | | 0,000 | 0,000 | 0,003 | 0,000 | 0,000 | |
| | N | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad de Abancay

La tabla 5 representa el valor de la relación de la dimensión Simplificación administrativa y Calidad de atención al ciudadano, el cual en todos los escenarios el valor del alcance unilateral es de 0.00, 0.003, 0.001, 0.006; con un nivel de significancia de 0.01; y los valores de correlación de Pearson son de 0.458 para Preliminar, 0.309 para Evaluación, 0.451 para Reestructurar, 0.544 para Implementación y 0.487 para Sostenibilidad todas ellas con relación con Calidad de atención al ciudadano. Teniendo en consideración que la hipótesis específica 1, H1: La relación de las dimensiones de la Simplificación administrativa y Calidad de

atención al ciudadano, es directa y significativa, infiriéndose que para todas las dimensiones es positiva y significativa.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de atención al cliente en un gobierno local de Abancay del departamento de Apurímac. La simplificación administrativa, es un proceso que ha seguido el Estado, a fin de facilitar los trámites administrativos al ciudadano en la prestación de los diferentes servicios; incluye una serie de normas, directivas y acciones que están orientadas a disminuir los tiempos y costos, lo cual se ve reflejado en la modernidad y celeridad para el ciudadano (Herd et al., 2013). Los diversos niveles del aparato estatal han iniciado con su implementación sin embargo no todos van al mismo ritmo y pocos han realizado una evaluación seria acerca de los resultados logrados (Matei & Chesaru, 2015). En el caso específico del gobierno local en estudio, los encuestados, opinan estar mayoritariamente en desacuerdo con la simplificación administrativa, es decir un 43.7%, esto se debe principalmente a la inadecuada dirección en su implementación, los escasos recursos destinados con los que se cuenta para este propósito, y la ausencia de programas de fortalecimiento de capacidades para los trabajadores municipales, lo que conlleva a que se tenga una percepción negativa de la simplificación administrativa en Abancay.

En lo que respecta a calidad de atención al ciudadano, se define como el cumplimiento de las expectativas que tienen los ciudadanos, respecto a los servicios que prestan las entidades públicas (Fredriksson, 2020). Los resultados obtenidos están orientados mayoritariamente a una percepción de desacuerdo, que en porcentaje asciende a 41.6%, es decir no se estaría cumpliendo con las expectativas que tienen los administrados al momento de asistir al gobierno local para obtener algún servicio, lo cual genera disconformidad y reclamos, y estos se traducen muchas veces en los altos índices de desaprobación a la gestión pública (Frinaldi & Ali, 2015). Es fundamental que la atención al ciudadano sea de óptima calidad ya que esto redundará en la conducta ciudadana, que al mismo tiempo influirá en una predisposición a colaborar con el sector público principalmente al momento de pagar sus tributos, recursos que permitirá a la entidad implementar diversas estrategias y mejores servicios orientados al ciudadano.

Se ha determinado una relación positiva moderada entre las variables simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano, obteniendo un valor de 58%, lo que indica que los encuestados consideran que la simplificación administrativa es fundamental para brindar una mejor calidad de atención al ciudadano, específicamente en el gobierno local abordado, del mismo modo que la calidad de atención es importante para implementar o mejorar la simplificación administrativa; esto se puede evidenciar en el día a día cuando los ciudadanos acuden en busca de servicios que prestan los gobiernos locales, como ejemplo se puede citar a la obtención de licencias de funcionamiento que, si bien es cierto se ha tratado de simplificar los pasos a seguir y reducir los tiempos de atención, aún no se ha logrado concretar simplificar completamente, y se tiene que seguir esperando largos periodos de tiempo lo que afecta que los negocios no puedan cumplir con lo que exige las ordenanzas sobre la materia o que los emprendedores sean considerados informales, lo mismo sucede con los demás procedimientos establecidos en el Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Esta situación está relacionada directamente con la calificación de los servicios prestados hacia el ciudadano, se considera que estos son de mala calidad, son costosos, engorrosos, y que los trabajadores municipales muestran escasa predisposición a solucionar los problemas que tienen los ciudadanos, con respecto a lo que buscan del gobierno local; esto generaliza a todos los servicios prestados, a todos los gobiernos locales y a todo el aparato público que es considerado en general como deficiente su calidad de atención.

Los resultados tienen una relación bastante similar con lo obtenido por Herdoiza (2020) quien en su tesis concluyó que efectivamente si hay una relación positiva alta entre la simplificación administrativa y atención del alumno en la unidad educativa nocturna Alonzo Veloz Malta, Ecuador, ante un deficiente proceso de modernización, donde considero que hay una baja calidad de atención hacia el alumnado. A todo esto, observando el resultado de la encuesta en la municipalidad de Abancay, se puede apreciar que la variable simplificación administrativa tiene relación positiva y significativa con la variable calidad de atención al ciudadano en un municipio de Abancay, por lo tanto el 41.6% de encuestados consideran que la

simplificación administrativa no se encuentra implementado en la entidad edil y manifiestan que no hay personal capacitado para atender los diversos trámites administrativos, por otro lado el 39.6% considera que la simplificación administrativa si se encuentra implementada en la institución.

Así mismo tiene mucha relación con el trabajo realizado por Monsivais (2019), en su artículo científico puso en demostración la hipótesis del cual el mapa territorial repercute en actuaciones de ayuda política hacia los ciudadanos, donde hallaron disimilitud considerablemente en el nivel de fianza en las entidades de los Estados Mexicanos. De una manera parecida examinando los resultados de las encuestas a los mismos trabajadores de una municipalidad de Abancay el 41.6% consideran a la variable calidad de atención al ciudadano con un nivel malo, y por otro lado el 39.6% lo califican como regular es así como pudimos ver que los mismos servidores públicos califican la atención hacia los ciudadanos con un nivel bajo.

Así mismo se relaciona con el estudio de López (2019) que en su tesis, de acuerdo a los hallazgos de estudio, desarrollo una discusión, donde se observa que el nivel de ejecución de la simplificación administrativa, posee un nivel regular correspondiente a un 34%, seguido de un nivel malo en un 34%, así mismo se observa un nivel bueno en un 27%, seguido de un nivel muy malo en un 2% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 2%, con una predominancia del nivel regular, corroborando estos resultados se tiene a ciudadanos que están sumamente insatisfechos con la atención que les brindan los servidores del estado, el resultado que se obtuvo en la municipalidad de Abancay, también es detallada por los mismos servidores públicos insatisfechos por la atención que muchos de sus colegas le brindan a la sociedad, y eso refleja que aún falta implementar los estándares de simplificación administrativa en muchas instituciones del estado. Teniendo planteada como hipótesis general, La relación de Simplificación administrativa y Calidad de atención al ciudadano, obtuvimos un valor de 0.580 del R de Pearson, es así como se admite la hipótesis, ya que esta valoración señala una estimación positiva moderado comparando con la investigación de López (2019), obtuvo resultados por medio del análisis estadístico del coeficiente de Pearson y consiguió el coeficiente de

0,878 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por tal motivo, se rechaza su hipótesis, esto quiere decir, que la simplificación administrativa se relaciona (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. López (2019), concluyo que existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,878 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05. En la encuesta que se hizo en la municipalidad de Abancay examinando los cuestionarios obtuvimos un 43.7%, el cual ubica a la variable simplificación administrativa en fase de desarrollo de implementar, por otro lado, el 39.6% refiere que si se encuentra implementada la simplificación administrativa en la institución siendo así positiva la relación entre ellos.

A nivel de dimensiones las relaciones más significativas están asociadas a reestructurar con preliminar, que muestran una relación de 61.4%, lo que indica que se debe tener una excelente impresión al primer trato con el ciudadano, lo cual marcará una idea clara de que servicio se presta, como se presta, a qué precio y si ese valor pagado satisface las expectativas del ciudadano; por otro lado se tiene la dimensión restaurar, que significa que después de realizado un servicio y si este no funcionó adecuadamente se debe mejorar, lo cual valoran los ciudadanos cuando ven que otros se esfuerzan para brindar un adecuado servicio, notando la diferencia ente lo que se obtuvo con anterioridad versus lo que se le está prestando después.

Otra relación importante está dada por reestructurar con evaluación, esta relación arroja una correlación de 60.2%, lo que indica que es fundamental la reestructuración ya que está en evaluación permanente de lo que se está reestructurando, del mismo modo se puede afirmar que para realizar una adecuada reestructuración será fundamental realizar de antemano una evaluación de los procedimientos o de los resultados obtenidos. Así mismo se debe rescatar

la relación que tienen las dimensiones implementación y sostenibilidad que logran un valor de 57.2% que es bastante significativo, esta se da por que siempre se busca que tener sostenibilidad en los distintos procesos que se implementa, al mismo tiempo para poder adecuadamente los diversos procesos, se imita a los procesos que brindan sostenibilidad; estos resultados son muy importantes para los tomadores de decisiones dentro de las instituciones públicas, puesto que deben orientar sus decisiones y acciones a implementar procesos que permitan sostenibilidad en el tiempo en los procesos que zona adecuados y que brindan calidad en la atención al ciudadano.

Del mismo modo se tiene una relación significativa entre implementación y restaurar, con un valor del 53.6%, esto indica que los procesos que se deben implementar deben seguir un adecuado proceso de implementación, esto permitirá garantizar mejores servicios hacia el ciudadano, lo que garantizará una adecuada simplificación administrativa en los diversos procesos públicos. Entre las relaciones menos significativas se tienen a implementación y preliminar, que arroja un resultado de 38.8%, eso indica que es poco valorado las implementaciones cuando son preliminares, muchos de los casos suceden por que los procedimientos nuevos son desconocidos por lo tanto no se tiene identificado claramente como se debe implementar lo que conlleva a realizar implementaciones inadecuadas, que se van mejorando a medida que se recoge las sugerencias del público.

Estos resultados son corroborados con los resultados obtenidos sobre dimensiones por Ramos (2019), obtuvo resultados similares entre las dimensiones de la variable simplificación administrativa y la variable calidad de atención al ciudadano en la municipalidad de Santa Anita, donde los resultados fueron para todas las dimensiones positiva y significativa. Por otro lado, la relación que existe entre las dimensiones de la variable simplificación administrativa y la variable calidad de atención al ciudadano en una municipalidad

de Abancay es directa y significativa, infiriéndose que para todas las dimensiones es positiva y significativa igualmente.

Estudios similares como el realizado por Fernández (2020) que en su tesis concluye que de acuerdo a la estadística que la simplificación administrativa tiene repercusión dentro del procedimiento de contratación administrativa de servicios. En efecto la simplificación administrativa conforme al resultado obtenido de las encuestas que se realizó en la Municipalidad de Abancay, influye de manera positiva en la planificación, información, en el fácil acceso a medios de atención, transparencia y acceso a la información.

Del mismo modo se relaciona con Prado (2021), en su tesis concluye que existe una relación positiva significativa entre simplificación administrativa y atención al usuario de la gestión municipal en los pobladores de San Juan Bautista, por tanto, hay la necesidad de responder una actuación eficiente y justo del municipio en beneficio de la ciudadanía, eliminando las dificultades y precios inútiles. Efectivamente después de encuestar a los trabajadores de la municipalidad de Abancay se pudo evidenciar la necesidad de eliminar trámites burocráticos y también hay la necesidad de una actuación eficiente por parte de servidores del estado hacia la ciudadanía.

VI. CONCLUSIONES

1. La simplificación administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Abancay, esto es debido a que se reducen tiempos y costos para el ciudadano, lo cual genera una mejor percepción respecto al servicio que recibe la población de esta jurisdicción.
2. La simplificación administrativa influye positivamente en la tramitación de planificación, información, en el fácil acceso a medios de atención, transparencia y acceso a la información, con relación a la calidad de atención al ciudadano y podemos decir que existe la necesidad de la implementación de la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Abancay.
3. Se ha determinado que la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la información que se brinda al ciudadano, por lo que se debe impulsar de manera sostenida la simplificación administrativa con la finalidad de tener más información de tal manera que se pueda atender mejor a al usuario de los servicios.
4. La simplificación administrativa se relaciona positivamente y de modo significativo con el fácil acceso a medios de atención a los usuarios de los diversos servicios que se acercan a la municipalidad de Abancay 2021; ello indica que la simplificación administrativa para que se atienda mejor a los ciudadanos a través de diversos medios.
5. Finalmente, la simplificación administrativa se relaciona con la transparencia y acceso a la información en la municipalidad de Abancay, lo que indica que al tener una simplificación administrativa lo que genera mayor transparencia y un mejor acceso a la información, porque los ciudadanos sentirán que son mejor atendidos.

VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda poner en práctica las normativas de simplificación administrativa, a las autoridades, gerentes y personal operativo que laboran en la Municipalidad distrital de Abancay, ya que la simplificación administrativa es una ley de cumplimiento obligatorio que está orientado a la eliminación de dificultades y gastos que no es necesario para los ciudadanos, procedente del inapropiado manejo de las administraciones públicas.
2. Se recomienda a los servidores y servidoras de la municipalidad de Abancay que se rijan a la línea de ejecución obligatoria para que mejore el trabajo desempeñado en las atenciones a los ciudadanos y el suministro de bienes y servicio público.
3. Se recomienda a el personal de la municipalidad de Abancay, acudir a capacitaciones constantemente e informarse más a cerca de las herramientas de interrelación existentes entre la entidad y la ciudadanía, con la finalidad de consolidar una utilidad oportuna, competente y de calidad por medio de los canales de atención asistencial y ser más empáticos con los ciudadanos que día a día visitan las instalaciones de la municipalidad de Abancay.
4. Recomiendo a los altos funcionarios de la municipalidad de Abancay, contratar a sus profesionales por meritocracia, ya que se pudo apreciar que en la municipalidad hay algunos servidores que no tienen el conocimiento suficiente para atender requerimientos de trámites administrativos por ende ponen obstáculos, mayor tiempo de espera para los tramites, inadecuado manejo de la administración pública.
5. Se recomienda dar un trato digno, justo y sin discriminación a los ciudadanos, especialmente a las personas más vulnerables, ya que en la política estatal de modernización de las gestiones públicas determina como base primordial la orientación a la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). ASPECTOS ETICOS EN LA INVESTIGACION CIENTIFICA ETHICAL ISSUES IN CIENTIFIC RESEARCH. In *CIENCIA Y ENFERMERIA* (Vol. 8, Issue 1). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v8n1/art03.pdf>
- Adamu, A. A., Wang, D., & Adam, A.-F. (2017). Smart Cities: The Foundation for Future Citizen Service Delivery in Nigeria. *American Journal of Engineering Research*, 6(3), 161–167. [https://www.ajer.org/papers/v6\(03\)/ZA0603161167.pdf](https://www.ajer.org/papers/v6(03)/ZA0603161167.pdf)
- Arias, N. L. (2018). *Gestión Administrativa Municipal y El Desempeño Laboral Del Área De Atención Al Ciudadano De La Municipalidad Distrital De Santa Anita, 2018*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35570/Arias_ENL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armella, S. (2019). *WTO Agreement on Trade Facilitation (TFA): General Rules on Simplification, Harmonization and Modernization of Administrative Procedures*. <https://studioarmella.com/wp-content/uploads/2020/02/TFA-Articolo-su-Global-trade-2019.pdf>
- Badri, M., al Khaili, M., & al Mansoori, R. L. (2015). Quality of Service, Expectation, Satisfaction and Trust in Public Institutions: The Abu Dhabi Citizen Satisfaction Survey. *Asian Journal of Political Science*, 23(3), 420–447. <https://doi.org/10.1080/02185377.2015.1055773>
- Bouzas-Lorenzo, R., & Mahou-Lago, X. M. (2015). An evaluation of citizen service web portals in Latin America. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 28(1), 99–114. <https://doi.org/10.1108/arla-08-2013-0118>
- Bueno Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? = About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *EUNOMÍA. Revista En Cultura de La Legalidad*, 146–157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional

- Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894.
<https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Charan, J., & Biswas, T. (2013). How to calculate sample size for different study designs in medical research? In *Indian Journal of Psychological Medicine* (Vol. 35, Issue 2, pp. 121–126). <https://doi.org/10.4103/0253-7176.116232>
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administracion & Desarrollo*, 53(39), 57–74.
- Fernandez. (2020). *Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de contratación administrativa de servicios en el Ministerio del Interior*, 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58620/Fernandez_TLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fredriksson, A. (2020). One Stop Shops for Public Services: Evidence from Citizen Service Centers in Brazil. *Journal of Policy Analysis and Management*, 39(4), 1133–1165. <https://doi.org/10.1002/pam.22255>
- Frinaldi, A. (2017). *The Influence of Driver Work Culture and Service Quality on Citizen Satisfaction with Mass Transportation*.
<http://journal.umy.ac.id/index.php/jsp/article/view/230/204>
- Frinaldi, & Ali. (2015). Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction. *Journal of Government and Politics*, 6(1), 102–114.
<https://doi.org/10.18196/jgp.2015.0009>
- Gobba, R. M. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/jhass-05-2020-0069>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas : elementos para su diseño y análisis*.
- Henard, D. H., & McFadyen, M. A. (2005). The complementary roles of applied and basic research: A knowledge-based perspective. *Journal of Product Innovation Management*, 22(6), 503–514. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5885.2005.00146.x>
- Herd, P., Deleire, T., Harvey, H., & Moynihan, D. P. (2013). Shifting administrative burden to the state: The case of medicaid take-up. *Public Administration Review*, 73(SUPPL.1). <https://doi.org/10.1111/puar.12114>

- Herdoiza C. (2020). *Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50918/Herdoiza_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, Fernanzadez, & Baptista. (2013). Metodología de investigación. In *Journal of Petrology* (Vol. 369, Issue 1).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.
- Huari, P. (2021). *Simplificación Administrativa y Atención al Usuario de la Gestión Municipal en Pobladores de San Juan Bautista, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72095/Prado_HS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hueso, L. C. (2017). *EL RECONOCIMIENTO Y CONTENIDO INTERNACIONAL DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO DERECHO FUNDAMENTAL*.
<http://revistas.uned.es/index.php/TRC/article/view/20910/17384>
- Hujran, O. al, Aloudat, A., & Altarawneh, I. (2013). Factors influencing citizen adoption of e-government in developing countries: The case of Jordan. *International Journal of Technology and Human Interaction*, 9(2), 1–19.
<https://doi.org/10.4018/jthi.2013040101>
- Jonathan, B., Mendoza, A., Gladis, B., Stephanie, M., & Rubio, R. (2019). *Simplificación administrativa y mejora de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad del Agustino-2018*.
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/222/1/AYALA%20MENDOZA%20JONATHAN-RUBIO%20RUBIO%20GLADIS%20MARIA%20STEPHANIE.pdf>
- Kuznik, A., Hurtado Albir, A., & Espinal Berenguer, A. (2010). *THE USE OF SOCIAL SURVEYS IN TRANSLATION STUDIES. METHODOLOGICAL CHARACTERISTICS* 1. <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/monti/article/view/1635>

- Lagares, P., & Puerto, J. (2001). *MaMaEuSch Population and sample. Sampling techniques Hva bør jeg vurdere Når Kjøper Pet Retter?* https://www.researchgate.net/profile/Justo-Puerto/publication/28127700_Management_Mathematics_for_european_schools/links/00463520cfe8b0db2f000000/Management-Mathematics-for-european-schools.pdf
- Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- Luciano, R., Sotomayor, J., Barrial, D., & Loayza, M. (2021). Gestión administrativa en el proceso presupuestal del sector educación en gobiernos subnacionales del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11701–11717. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1195
- Marticorena, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>
- Matei, A., & Chesaru, O. M. (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania. *Procedia Economics and Finance*, 26, 637–642. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00802-3)
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. In *Journal of Marketing Development and Competitiveness* (Vol. 13, Issue 3). http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Narbón-Perpiñá, I., Arribas, I., Balaguer-Coll, M. T., & Tortosa-Ausina, E. (2020). Explaining local governments' cost efficiency: Controllable and uncontrollable factors. *Cities*, 100. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102665>
- Pankajakshan. (2020). Research designs-an overview. *Kerala Journal of Psychiatry*, 32(1), 64–67. <https://doi.org/10.30834/kjp.32.1.2019.179>

- Poel, K., Marneffe, W., Bielen, S., Aarle, B. van, & Vereeck, L. (2014). Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Study. *Journal of Business Administration Research*, 3(1). <https://doi.org/10.5430/jbar.v3n1p45>
- Prematunga, R. K. (2012). Correlational analysis. *Australian Critical Care*, 25(3), 195–199. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2012.02.003>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Prieto, T. (2013). *ELEMENTOS A TOMAR EN CUENTA PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL*.
- Rahman, M. S. (2016). The Advantages and Disadvantages of Using Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Language “Testing and Assessment” Research: A Literature Review. *Journal of Education and Learning*, 6(1), 102. <https://doi.org/10.5539/jel.v6n1p102>
- Randy Ramos. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61088>
- Rojas, I. (2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Sánchez, J. (2009). El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana. *Gestión y Política Pública*, 1(1), 67–105. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v18n1/v18n1a3.pdf>
- Sandra López. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55442/L%c3%b3pez_HSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sarduy, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(2), 1–12. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21433320.pdf>
- Silva. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Hacedor - AIAPÆC*, 4(2), 69–82. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>
- Spector, P. E. (2019). Do Not Cross Me: Optimizing the Use of Cross-Sectional Designs. *Journal of Business and Psychology*, 34(2), 125–137. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-09613-8>
- Sun, L., John Mushi, C., & Alsoud, A. (2011). *Conceptual modeling for requirements of government to citizen service provision*. 747–758. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-9790>
- Termeer, C. J. A. M., Dewulf, A., Breeman, G., & Stiller, S. J. (2015). Governance Capabilities for Dealing Wisely With Wicked Problems. *Administration and Society*, 47(6), 680–710. <https://doi.org/10.1177/0095399712469195>
- Veiga, L., Janowski, T., & Soares Barbosa, L. (2016). Digital government and administrative burden reduction. *ACM International Conference Proceeding Series, 01-03-March-2016*, 323–326. <https://doi.org/10.1145/2910019.2910107>
- William Chávez. (2020). *Sistema de interoperabilidad para la simplificación administrativa en los procedimientos de transferencia de autorización del servicio de radiodifusión*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4100/CH%c3%81VEZ%20V%c3%81SQUEZ%20WILLIAMS%20%20ARTURO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXON° 1. Matriz de consistencia

| La simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021 | | | | | | | | |
|--|---|---|--|----------------|---|--|-----------------------------------|---|
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensión | Indicadores | Metodología | | |
| <p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con la planificación en una municipalidad provincial de Abancay 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con la información al ciudadano en una municipalidad provincial de Abancay 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con el fácil acceso a medios de atención en una municipalidad de Abancay 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa con la Transparencia y acceso a la información en una municipalidad de Abancay 2021?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la simplificación administrativa con la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación de la simplificación administrativa con la planificación en una municipalidad de Abancay 2021.</p> <p>Determinar la relación de la simplificación administrativa con la información al ciudadano en una municipalidad provincial de Abancay 2021.</p> <p>Determinar la relación de la simplificación administrativa con el fácil acceso a medios de atención en una municipalidad de Abancay 2021.</p> <p>Relacionar la simplificación administrativa con la Transparencia y acceso a la información en una municipalidad de Abancay 2021.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>la simplificación administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021.</p> | <p>Variable 1</p> <p>Simplificación administrativa</p> | Preliminar | <ul style="list-style-type: none"> Personal. Preparación y orientación. Tramite. Plan de implementación. | <p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva Correlacional</p> <p>Método de investigación: Método deductivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-transversal</p> <p>Población: 80 trabajadores de la entidad local.</p> <p>Muestra: 48 trabajadores</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumento</p> | | |
| | | | | Evaluación | <ul style="list-style-type: none"> Calificación del procedimiento administrativo. Evaluación. Identificación de las habilidades. | | | |
| | | | | Reestructurar | <ul style="list-style-type: none"> Análisis Reestructurar Instrumentos legales. Alternativas. | | | |
| | | | | Implementación | <ul style="list-style-type: none"> Instruir. Instrumentos legales complementarios. Áreas Publicidad. | | | |
| | | | | | | | Sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> Registros. Publicidad Establecer |
| | | | | | | <p>Variable 2</p> <p>Calidad de atención al ciudadano</p> | Planificación | <ul style="list-style-type: none"> Planificar Mejorar la atención Interactuar |
| | | | | | | | Gestión de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad |
| | | | | | | | Información al ciudadano | <ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento, Dispositivos |
| | | | | | | | Fácil acceso a medios de atención | <ul style="list-style-type: none"> Medio presencial Central telefónica Vía online Aplicaciones en móviles |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--------------|
| | | | | Infraestructura y equipamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Estado, Señalización | Cuestionario |
| | | | | Atención al ciudadano | <ul style="list-style-type: none"> • Guía • Alternativas de pago • Plan de contingencia • Atención | |
| | | | | Transparencia y acceso a la información | <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Información • Designación | |
| | | | | Atención reclamos y sugerencias | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Atención | |

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|--|---|-----------------------------------|---|--|
| VARIABLE 1 Simplificación administrativa | Se define a la simplificación administrativa como aquella acción a la cual están llamadas a ejecutar aquellas entidades involucradas en el sector público, cuyo objetivo es brindar servicios de calidad al ciudadano, involucrando así la creación de documentos de gestión que orienten, regulen y ejecuten cada elemento para lograr el fin. (PCM – SGP, 2015). | Etapas de un procedimiento de simplificación administrativa se mide a través de 5 dimensiones preliminar, evaluación, reestructurar, implementación y sostenibilidad (Ley N° 27444 y el D.S N° 004-2013-PCM). | Preliminar | Personal. Preparación y orientación. Tramite. Plan de implementación. | Completamente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Completamente de acuerdo (5) |
| | | | Evaluación | Calificación del procedimiento administrativo. Evaluación. Identificación de las habilidades. | |
| | | | Reestructurar | Análisis Reestructurar Instrumentos legales. Alternativas. | |
| | | | Implementación | Instruir. Instrumentos legales complementarios. Áreas Publicidad. | |
| | | | Sostenibilidad | Registros. Publicidad Establecer | |
| VARIABLE 2 Calidad de atención al ciudadano | La calidad de atención al ciudadano guarda relación con la búsqueda y lograr la satisfacción total por parte del administrado hacia los servicios y necesidades que requiere. (Arobes, 2015, p.113). | Estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación son 8 los estándares (Arobes, 2015) | Planificación | Planificar Mejorar la atención Interactuar | Completamente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Completamente de acuerdo (5) |
| | | | Gestión de seguridad | Seguridad | |
| | | | Información al ciudadano | Reconocimiento, Dispositivos | |
| | | | Fácil acceso a medios de atención | Medio presencial Central telefónica Vía online Aplicaciones en móviles | |
| | | | Infraestructura y equipamiento | Estado, Señalización | |
| | | | | Guía | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | Atención al ciudadano | Alternativas de pago Plan de contingencia Atención | |
| | | | Transparencia y acceso a la información | Transparencia Información Designación | |
| | | | Atención a reclamos y sugerencias | Recepción Atención | |

ANEXO N° 3. Cuestionario sobre simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano.

| | |
|---|---|
| M | F |
|---|---|

Grado de Instrucción:

Edad:

Sexo:

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

1= Completamente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo, ni desacuerdo

4= De acuerdo

5= completamente de acuerdo

| N° | PREGUNTAS | ESCALA | | | | |
|----|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos. | | | | | |
| 02 | Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano. | | | | | |
| 03 | La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención. | | | | | |
| 04 | El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos. | | | | | |
| 05 | Se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados. | | | | | |
| 06 | Se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar una modificación o realizar la derogación de la misma. | | | | | |
| 07 | Se cuenta con información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la implementación de procedimientos simplificados. | | | | | |
| 08 | Se ha realizado la evaluación del personal involucrado con el fin de establecer aquellas que brinden y aporten sus habilidades para la implementación del procedimiento. | | | | | |
| 09 | Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados. | | | | | |
| 10 | Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar. | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar reestructurar procedimientos administrativos. | | | | | | |
| 12 | Se cuenta con el análisis de costeo del procedimiento reestructurado. | | | | | | |
| 13 | Se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados en el proceso a implementar. | | | | | | |
| 14 | Se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar. | | | | | | |
| 15 | Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado. | | | | | | |
| 16 | Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado. | | | | | | |
| 17 | Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado. | | | | | | |
| 18 | Se cuenta con ciudadanos informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar. | | | | | | |
| 19 | El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado. | | | | | | |
| 20 | La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traerá la implementación del proceso reestructurado. | | | | | | |
| 21 | Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad. | | | | | | |
| 22 | El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad y género). | | | | | | |
| 23 | La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano. | | | | | | |
| 24 | La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando e incluyendo a los servicios que brinda. | | | | | | |
| 25 | La entidad cuenta con elementos sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano. | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 26 | La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano. | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 27 | La entidad al brindar los servicios a la ciudadanía considera el criterio de inclusión social. | | | | | | | |
| 28 | La entidad cuenta con un ambiente debidamente equipado con protocolos de atención rápida y fácil acceso para los ciudadanos. | | | | | | | |
| 29 | La entidad cuenta con personal y equipamiento dedicado a responder vía telefónica las consultas y orientar al ciudadano que lo solicite. | | | | | | | |
| 30 | La entidad cuenta con mesa de partes virtual. | | | | | | | |
| 31 | La entidad cuenta con aplicaciones móviles que permiten al ciudadano realizar seguimiento en tiempo real de los tramites que realizan. | | | | | | | |
| 32 | La entidad cuenta con la autorización y certificado de defensa civil con respecto a sus instalaciones. | | | | | | | |
| 33 | Los ambientes destinados a recibir a los ciudadanos para que realicen los diversos trámites que la entidad ofrece, son seguros e implementados con los elementos que la ley estipula. | | | | | | | |
| 34 | La entidad cuenta con Plan de Contingencia ante posibles eventualidades, evidenciando las zonas seguras debidamente señalizadas y plano de ruta de evacuación. | | | | | | | |
| 35 | La entidad cuenta con personal que brinde orientación a los ciudadanos que acuden a la entidad a realizar trámites. | | | | | | | |
| 36 | La entidad ofrece alternativas de medios de pagos, vía web, presencial u operaciones en diferentes entidades bancarias. | | | | | | | |
| 37 | La entidad cuenta con un plan de acción ante situaciones de conflictos. | | | | | | | |
| 38 | La entidad brinda capacitación al personal con el fin de hacer prevalecer la atención preferencial dirigida hacia los adultos mayores, madres gestantes y personas con habilidades especiales. | | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 39 | La entidad cuenta con portal de transparencia debidamente actualizado. | | | | | |
| 40 | La entidad contempla dentro de sus documentos de gestión los trámites de solicitudes de acceso a la información. | | | | | |
| 41 | La entidad permite libre acceso mediante su portal institucional al TUPA. | | | | | |
| 42 | La entidad tiene designado a un personal exclusivo para responder a las solicitudes de acceso a la información pública. | | | | | |
| 43 | La entidad cuenta con medios visibles y de acceso rápido para los ciudadanos ante posibles sugerencias y reclamos. | | | | | |
| 44 | El TUPA que rige en la entidad establece plazos máximos referente a la atención de reclamos y sugerencias por parte de la población. | | | | | |

ANEXO N° 4. validez del instrumento de simplificación administrativa.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

| ITEMS | Variable: Simplificación administrativa | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Sugerencias |
|-------------------------|--|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Preliminar | | | | | | | | |
| 1 | La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Evaluación | | | | | | | | |
| 5 | Se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar una modificación o realizar la derogación de la misma. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Se cuenta con información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la implementación de procedimientos simplificados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Se ha realizado la evaluación del personal involucrado con el fin de establecer aquellas que brinden y aporten sus habilidades para la implementación del procedimiento. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| Dimensión 3: Restructurar | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|--|--|
| 9 | Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 10 | Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 11 | Se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar reestructurar procedimientos administrativos. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 12 | Se cuenta con el análisis de costo del procedimiento reestructurado. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 13 | Se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados en el proceso a implementar. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 14 | Se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Dimensión 4: Implementación | | | | | | |
| 15 | Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 16 | Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 17 | Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 18 | Se cuenta con ciudadanos informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Dimensión 5: Sostenibilidad | | | | | | |
| 19 | El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 20 | La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traera la implementación del proceso reestructurado. | ✓ | ✓ | ✓ | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|--|
| 21 | Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
|----|--|---|---|---|--|--|

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

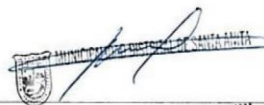
Apellidos y nombres del juez validador: PAULO JESÚS VERÁSTEGUI LUCERO

DNI: 41637409

Especialidad del Validador: SUB GERENTE DE OBRAS PÚBLICAS Y PROYECTOS, DE LA MOISA.

12 de noviembre del 2020

- 1 Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 ítem planteados son suficientes para medir la dimensión

Paulo Jesús Verástegui Lucero
SUBGERENTE DE OBRAS PÚBLICAS Y PROYECTOS

ANEXON° 5. Validez del instrumento de calidad de atención al ciudadano

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ITEMS | Variable : Calidad de atención al ciudadano | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Sugerencias |
|--|--|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Planificación | | | | | | | | |
| 22 | El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad y género). | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando e incluyendo a los servicios que brinda. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Gestión de seguridad | | | | | | | | |
| 25 | La entidad cuenta con elementos sistematizados que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 3: Información al ciudadano | | | | | | | | |
| 26 | La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 27 | La entidad al brindar los servicios a la ciudadanía considera el criterio de inclusión social. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 4: Fácil acceso y medios de atención | | | | | | | | |
| 28 | La entidad cuenta con un ambiente debidamente equipado con protocolos de atención rápida y fácil acceso para los ciudadanos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 29 | La entidad cuenta con personal y equipamiento dedicado a responder vía telefónica las consultas y orientar al ciudadano que lo solicite. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 30 | La entidad cuenta con mesa de partes virtual. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 31 | La entidad cuenta con aplicaciones móviles que permiten al ciudadano realizar seguimiento en tiempo real de los trámites que realizan. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 5: Infraestructura y equipamiento | | | | | | | | |
| 32 | El procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 33 | La entidad pública informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios que traera la implementación del proceso reestructurado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 34 | Se aprueba de acuerdo a ley el procedimiento a implementar y se incluye al TUPA de la entidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 6: Atención al ciudadano | | | | | | | | |
| 35 | La entidad cuenta con personal que brinde orientación a los ciudadanos que acuden a la entidad a realizar trámites. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 36 | La entidad ofrece alternativas de medios de pagos, vía web, presencial u operaciones en diferentes entidades bancarias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 37 | La entidad cuenta con un plan de acción ante situaciones de conflictos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 38 | La entidad brinda capacitación al personal con el fin de hacer prevalecer la atención preferencial dirigida hacia los adultos mayores, madres gestantes y personas con habilidades especiales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 6: Transparencia y acceso a la información | | | | | | | | |
| 39 | La entidad cuenta con portal de transparencia debidamente actualizado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 40 | La entidad contempla dentro de sus documentos de gestión los trámites de solicitudes de acceso a la información. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|--|
| 41 | La entidad permite libre acceso mediante su portal institucional al TUPA. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 42 | La entidad tiene designado a un personal exclusivo para responder a las solicitudes de acceso a la información pública. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Dimensión 7: Atención a reclamos y sugerencias | | | | | | |
| 43 | La entidad cuenta con medios visibles y de acceso rápido para los ciudadanos ante posibles sugerencias y reclamos. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 44 | El TUPA que rige en la entidad establece plazos máximos referente a la atención de reclamos y sugerencias por parte de la población. | ✓ | ✓ | ✓ | | |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: VERASTEGUI LUCERO PAULO JESÚS

DNI: 41637409

Especialidad del Validador: SUBGERENTE DE OBRAS PÚBLICAS Y PROYECTOS DE LA MOSA

12 de noviembre del 2020


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

 Paulo Jesús Verastegui Lucero
 SUBGERENTE DE OBRAS PÚBLICAS Y PROYECTOS

1 Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

ANEXO N° 6. Autorización de la institución en donde se aplicará la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: |
| Municipalidad Provincial de Abancay Ruc: 20148182788 | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos Mamani Aymítuma Revelino | DNI: 23865886 |

Consentimiento:

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

| | |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| La simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay 2021. | |
| Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos Ramírez Borda Thaddira Melany | DNI: 47748422 |

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: Abancay 01 de Octubre del 2021.



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). 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.