



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una
Municipalidad de la Región Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Parraguez Sánchez, Ingrid Nataly (ORCID: 0000-0001-5621-9130)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, mis padres y hermanas, quienes son mi fortaleza y motivación en cada paso que doy en este camino de vida, por ayudarme a no desistir de mis proyectos y sueños.

Ingrid

Agradecimiento

A mis padres, por su constante apoyo, en especial a mi madre.

A mis maestros, por la calidad y formación académica brindada.

A mi asesor, Dr. Erik Figueroa, por compartir sus conocimientos y orientaciones oportunas para llevar a cabo la presente investigación.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1: Análisis descriptivo de la simplificación administrativa	22
Tabla 2: Análisis descriptivo de la satisfacción de los usuarios.....	22
Tabla 3: Análisis de la prueba de normalidad.....	24
Tabla 4: Análisis de la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios.....	25
Tabla 5: Análisis de la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la variable satisfacción de los usuarios.	25
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad de la variable Simplificación Administrativa ...	46
Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad de la variable Satisfacción de los usuarios. ...	46
Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad de ambas variables Simplificación administrativa y Satisfacción de los usuarios.	46
Tabla 9: Dimensiones de la Simplificación Administrativa.....	47
Tabla 10: Dimensiones de la satisfacción de los usuarios	47
Tabla 11: Baremos de la Simplificación Administrativa	47
Tabla 12: Baremos de la Satisfacción de los usuarios	48
Tabla 13: Niveles de correlación dependiendo del coeficiente r_o	48

Resumen

Una Municipalidad de La Región Lambayeque sujeto del presente estudio, presenta algunas deficiencias en la atención al usuario, información incompleta, costos excesivos e incumplimiento de plazos en los procesos administrativos, tomándose tiempos prolongados, sin brindar una explicación razonable, dichos acontecimientos son casi repetitivos y generan malestar en los usuarios. El presente estudio tuvo como objetivo general: “Determinar la relación de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022”. La metodología utilizada fue enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental – correlacional, corte transversal; una muestra de 52 usuarios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, dos cuestionarios. Los resultados demostraron que el 76.90% de los usuarios califica a la simplificación administrativa en un nivel regular, el 17.30% un nivel bueno y el 5.80% un nivel malo; asimismo, el 53.80% demostró un nivel regular en satisfacción del usuario, el 21.20% un nivel bueno y el 25% un nivel malo. Se concluye que las variables en estudio presentan una relación significativa moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,681; por tanto, al mejorar los procesos de la simplificación administrativa fortalecerá la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Simplificación administrativa, satisfacción del usuario.

Abstract

A Municipality of the Lambayeque Region, subject of this study, presents some deficiencies in user service, incomplete information, excessive costs and non-compliance with deadlines in administrative processes, taking long times, without providing a reasonable explanation, these events are almost repetitive and generate discomfort in users. The general objective of this study was: "Determine the relationship between administrative simplification and user satisfaction in a Municipality of the Lambayeque Region, 2022". The methodology used was quantitative approach, applied type, non-experimental design - correlational, cross section; a sample of 52 users, selected by non-probabilistic sampling. The technique used was the survey and the instrument, two questionnaires. The results showed that 76.90% of users rate administrative simplification at a regular level, 17.30% a good level and 5.80% a bad level. Likewise, 53.80% showed a regular level of user satisfaction, 21.20% a good level and 25% a bad level. It is concluded that the variables under study present a moderate significant relationship, with a Spearman's Rho coefficient of 0.681; therefore, by improving the processes of administrative simplification, it will strengthen user satisfaction.

Keywords: Administrative simplification, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa constantemente ha sido identificada como una sistemática ventajosa para optimizar procesos, reducir costos y tiempo en los trámites. Puesto que, no solo sus instrumentos permiten las mejoras mencionadas, sino que, coadyuva a la competitividad, genera empleo, reduce la pobreza e informalidad, al relacionarse con otras variables como económicas y sociales. La Política Nacional de Simplificación Administrativa debe orientarse al accionar de las instituciones públicas con la intención de brindar un servicio administrativo de calidad y oportuno basado en los criterios de simplicidad, mejora continua y análisis costo-beneficio para los ciudadanos.

En los países Latinoamericanos como Colombia, Brasil y Chile presentan una problemática en base a la simplificación administrativa, por el exceso de tiempo que se toman sus procesos para realizar trámites en sus municipios y costos elevados, por lo que han innovado en la prestación de servicios y ejecución de trámites llevando a cabo peculiares canales en referencia a las características y necesidades de los ciudadanos (López y Vega, 2017).

México no es ajeno al fenómeno de la "burocratización" y en los últimos años, tanto ciudadanos como servidores públicos han demandado a estas instituciones públicas para simplificar la administración pública federal (APF) con el fin de mejorar la actividad económica y social del país. La problemática se presenta cuando los ciudadanos se ven obligados a cumplir con las normas, donde el plazo es impredecible y al realizar trámites solicitan en algunos de ellos, documentación innecesaria, demostrando malestar e irritabilidad. A raíz de ello, se creó una tecnología administrativa propia en base a los programas de reforma administrativa, obteniendo resultados positivos en términos de tecnificación y ordenamiento de las estructuras administrativas (Ponce De León, 2020).

En Chile, se realizó una encuesta a noventa mil personas que efectuaron ciento cincuenta y dos tipos de trámites en cuarenta y nueve instituciones, con la finalidad de identificar cuan satisfechos se encuentran los usuarios con los servicios públicos. El resultado mostró una ligera baja de la valoración positiva de las entidades, de 56% en 2019 a 52% en 2020. Las instituciones de

“Fiscalización” presentan 40% de insatisfacción como los reguladores, revisores de cumplimiento de normas, receptores de denuncias y quejas entre otros. Por lo que dicha encuesta ayudó a elevar la eficiencia en el aparato estatal, siendo relevante por organismos internacionales como la OCDE (Ministerio de Hacienda, 2021).

La SGP desde su creación, se ha convertido en la promoción de la simplificación administrativa, y prioriza la calidad de atención a los ciudadanos tomándolo como rol elemental en todas las instituciones públicas, más aún en esta emergencia sanitaria que atravesamos a raíz de la COVID-19. Para mejorar la atención de los ciudadanos, se impulsó en el 2017 la reforma regulatoria en el Perú. Los resultados muestran la eliminación de un 30% de trámites y más de 1300 requisitos. Gracias al proceso de simplificación administrativa, se ahorró un total de más de S/ 290 millones favoreciendo a la economía de la población e instituciones (Ministra de la Presidencia Consejo de Ministros [PCM], 2021).

Según Suarez (2019), manifiesta que, en Perú la administración pública es mucho más burocrática que hace 20 años. Ello se debe a que los servidores públicos no tienen más derechos que otro ciudadano solo por laborar en el Estado, si no que tienen deberes, el cual establece ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos respetando las normas y políticas públicas. Paralelo a ello, se busca simplificar los procedimientos administrativos para lograr una ejecución presupuestal eficaz y obtención de buenos resultados para la población, por ende, fortalecer la satisfacción de los usuarios.

Se dice popularmente que el tiempo es dinero, y en más de una ocasión invertimos demasiado tiempo en la realización de algún trámite que nos parece por demás engorroso, y la frustración de vernos obligados a presentar información que la propia autoridad tiene a su alcance en una base de datos o registro público. De acuerdo a ello, una municipalidad de la Región Lambayeque no es ajena a esta problemática, dichos acontecimientos son casi repetitivos y generan malestar e incomodidad en los usuarios, dentro de los cuales mencionan la deficiente atención, información incompleta, costos excesivos e incumplimiento de plazos en los procesos administrativos, tomándose tiempos prolongados e inciertos sin brindar una explicación razonable. A pesar de la

implementación de esta técnica “simplificación administrativa”, no existe un cumplimiento íntegro de acuerdo a lo que establece el TUPA y consiguientemente lo que menciona en la Ley N° 27444, haciendo énfasis en las áreas como lo son, licencias de funcionamiento, arbitrios municipales, y otros derechos y servicios, por lo que los gobiernos locales enfrentan el reclamo de los ciudadanos por el ineficiente manejo de la administración pública.

La presente investigación es justificada teóricamente con el enfoque clásico de la administración, por lo que los teóricos refieren que una adecuada organización, distribución y jerarquía permitirá un mejor y eficiente servicio en las áreas responsables de la dependencia del gobierno municipal. Asimismo, la importancia del presente estudio se basa en que la simplificación administrativa no solo es la reducción de tiempo en los procesos administrativos, sino que adicional a ello, dicho término ostenta un concepto más amplio y profundo, el cual es la eliminación de dificultades, obstáculos en los procesos administrativos, tiempos innecesarios y costos superfluos para los usuarios.

Desde esa perspectiva, el problema se plantea en el siguiente término ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022? Con el fin de responder a la pregunta, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, desprendiéndose tres objetivos específicos, determinar el nivel de ejecución de la simplificación administrativa de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, y establecer la relación que existe entre las dimensiones de la simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022.

En efecto, se tiene como hipótesis alternativa: La simplificación administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de la Región Lambayeque e hipótesis nula: La simplificación administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de la Región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Le Thu Ha (2021), en su estudio determina los factores que afectan la satisfacción de los ciudadanos con los servicios administrativos públicos en el departamento de distritos de ventanilla única de la provincia de Thai Nguyen. El cuestionario fue aplicado a 324 ciudadanos. El modelo de Regresión consta de seis variables: capacidad de los servidores públicos, actitud de servicio de los servidores públicos, instalaciones, proceso de asignación de trabajo, tiempo y costo, fueron utilizados para reconocer los factores que inciden en la satisfacción de los ciudadanos. El resultado prevaleció que las variables del modelo tienen una relación positiva con la satisfacción de los usuarios.

Barakat y Kherbek (2021), en su estudio aplicó el cuestionario a 50 ciudadanos quienes visitaron el Centro de Atención al Ciudadano en el municipio de la Gobernación de Lattakia para obtener los servicios requeridos durante un período de cinco días. De acuerdo a los resultados, prevalece una fuerte relación entre los procedimientos claros y breves mediante formas simples de obtención y la satisfacción del ciudadano. Mientras tanto, no se encuentra una relación fuerte entre la disponibilidad de medios e información requerida para ofrecer esos servicios y la satisfacción del ciudadano. Se recomienda, actualizar los procedimientos para la realización de las transacciones, elaborando guías que expliquen los procedimientos de cada transacción de manera clara y precisa.

Hakim (2017), en su investigación determina la relación que existe entre la simplificación de procesos y satisfacción de los usuarios en la oficina de registro civil de un municipio de Malag. La muestra fue de 100 ciudadanos, muestreo aleatorio simple, aplicándose la técnica de la encuesta. Como resultado muestra que la dimensión servicio de tiempo tiene el valor promedio más bajo entre otros servicios, debido a que el tiempo de espera en la cola es relativamente largo. Los procedimientos administrativos todavía se consideran complejos y complicados, debido a que muchos servidores públicos confunden al público. En ciertas ocasiones los trasladaban de un stand a otro, considerándose menos eficaz y eficiente. Es indispensable simplificar y mejorar la eficiencia en los trámites administrativos.

Villanueva (2022), en su estudio propone un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios de un gobierno municipal de la Región Lambayeque. El tipo de estudio fue descriptivo, no experimental y la encuesta fue aplicada a 337 usuarios, donde concluyó que en el modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios mencionan que nunca se toman medidas correctivas para mejorar dicho proceso, el 29% indican que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y un mínimo del 4% casi siempre.

Herrera y Quispe (2022), en su estudio determina la relación de la simplificación administrativa y la calidad de servicio de una gerencia de la Región Lambayeque. Se aplicó la encuesta a 262 usuarios. Utilizó el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, correlacional y transversal. Los resultados muestran que la simplificación administrativa y la calidad de servicio tienen niveles moderado y bajo respectivamente. Por lo tanto, se concluye que, las variables se relacionan directa, positiva y significativamente.

Guerrero (2022), en su estudio determina la relación de simplificación de procesos administrativos en la satisfacción del usuario. Como enfoque es cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transeccional, en el cual tiene una población de 700 usuarios, y una muestra de 90, del cual se obtuvo el resultado que efectivamente ambas variables se relacionan positivamente de manera considerable con un Rho de Spearman de 0,639, lo que indica que a una mejora en la simplificación administrativa, aumentará la satisfacción del usuario.

Silva (2021), en su investigación establece un modelo de simplificación administrativa que optimice la satisfacción del usuario. El estudio es no experimental, descriptivo, se aplicó el cuestionario a sesenta y dos alumnos de la universidad. El resultado obtenido fue una simplificación regular en un 50% y un 27% deficiente, indicando que demoran mucho en la atención al usuario, costos elevados y prácticas administrativas poco viables. En la segunda variable del estudio, se refleja que un 53% es regular y deficiente un 34%, revelando que los elementos vinculados al personal, de interacción y estructurales no son adecuados.

Cubas y Heredia (2021), en su estudio propone alternativas basadas en la simplificación administrativa para optimizar la atención al ciudadano en un gobierno municipal de la Región Lambayeque. El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, considerándose una muestra de treinta y ocho ciudadanos y treinta y seis administrativos que fueron encuestados por medio de un cuestionario. El resultado indica que, el nivel de atención al ciudadano es deficiente debido a que no está organizada de manera correcta, falta de capacitación por parte de los colaboradores. La dimensión proceso de atención y simplificación el 50% de los usuarios responden negativamente porque son muy engorrosos e incómodos.

Pintado (2020), en su estudio determina la relación entre simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de un gobierno regional. Utilizando una metodología no experimental, transversal, descriptivo – correlacional, su muestra fue de 79 colaboradores, el cual fue aplicado a través de un cuestionario de 40 ítems, con una confiabilidad de 0,958. Los resultados obtenidos manifiestan que si existe un nivel de relación entre las variables, dimensiones e indicadores. El nivel de satisfacción es bajo. Sugiere potenciar la calidad de mejora de ambas variables de estudio.

López (2020), en su estudio determina la relación entre simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios, con una muestra de 204 usuarios. Tipo de estudio, fue básica, no experimental, correlacional y transversal. Obteniéndose como resultado que la simplificación administrativa y satisfacción del usuario tienen un nivel regular del 34%, asimismo, prevalece la existencia de una correlación positiva alta entre las variables mencionadas.

Díaz (2017), en su estudio determina la relación entre la metodología de la simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque. Nivel correlacional, no experimental y transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a una muestra de cien usuarios, donde obtuvo como resultado, una relación moderada, por lo tanto, existe un nivel de insatisfacción por parte del administrado, y las dimensiones que necesitan mayor atención son seguridad, capacidad de respuesta y la fiabilidad.

De acuerdo a la base teórica; la simplificación administrativa en 1989 se da inicio con la Ley N° 25035 al proceso de Simplificación administrativa en el Perú, el cual consiste en eliminar peticiones y formalidades cuando los costos económicos excedan los beneficios, participación ciudadana. Dos años más tarde, las normas de la Simplificación administrativa se vinculan con la Ley Marco para el Crecimiento de la inversión privada. Se crea el TUPA, donde se requiere el cumplimiento de los procedimientos que constan en el documento, teniendo como finalidad, suprimir barreras y procedimientos administrativos irregulares que restringen el desarrollo de las actividades económicas. Al año siguiente, con el objetivo de supervisar los procedimientos, se crea INDECOPI. En el 2008, se promueve la estrategia TRAMIFÁCIL para extender la cobertura de aplicación de los procesos de simplificación de trámites para obtener licencia de funcionamiento en los gobiernos locales de todo el país. En el 2010, es aprobada la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, orientados a ofrecer procesos y servicios, valiosos y pertinentes a los ciudadanos. Siendo uno de los pilares del modelo de gestión por resultados de la PNMGP, la simplificación administrativa. En el 2015, se crea el SUT (Sistema Único de Trámites) instrumento informático para la elaboración, simplificación y estandarización del TUPA. En tal sentido, la Simplificación Administrativa se orienta a suprimir los obstáculos y costos innecesarios para la sociedad, procedentes del impropio funcionamiento de los servidores públicos (SGP, 2021). A inicios del 2020, se actualizó el SUT con la integración del aplicativo informático del análisis de calidad regulatoria (ACR) y nuevas ventanas de maestros y módulo de costos, al igual que la SGP elaboró un nuevo modelo de TUPA (El Peruano, 2020).

Es de vital importancia que la digitalización sea el mecanismo de la simplificación administrativa. De tal modo, el uso de herramientas digitales como aplicativos y plataformas informáticas, tendrán un impacto positivo en los procesos de Simplificación Administrativa facilitando el orden y sistematización de la información, análisis y seguimiento (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2021).

Asimismo, la simplificación administrativa contribuye en la mejoría de la calidad y eficiencia en los procesos y servicios que brinda la entidad. La Organización

para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019), afirma que es un instrumento que fomenta la innovación, incrementa los emprendimientos y mejora la gestión pública creando procedimientos más efectivos. Los Países que conforman la OCDE adoptan estrategias para la simplificación administrativa utilizando guías donde se incluye un modelo de costos estandarizado. Son de gran ayuda porque mejoran la transparencia y responsabilidad de la regulación administrativa.

Castillo (2020) menciona que el proceso de simplificar mediante canales digitales va a permitir la rapidez e ingreso de todos los usuarios a la administración pública, lo que conlleva a mitigar diferencias, por el contrario, edificará oportunidades para la población, con la finalidad de fortalecer la sociedad.

Barros (2016), la define como el método conducente a la eliminación y compresión de los diversos procesos administrativos, al igual que las exigencias y trámites con el objetivo de brindar mayor rapidez y continuar con la innovación tecnológica para las buenas prácticas de digitalización. De ello resulta necesario decir que, la acción de simplificar administrativamente los procedimientos generará un impacto positivo y significativo en los usuarios, pues los plazos serán cortos, menos costosos y engorrosos, creando la percepción de eficiencia y eficacia. Del mismo modo, Ramos (2020), manifiesta que implica eliminar, suprimir trabas o cualquier tipo de obstáculos burocráticos por parte de las instituciones públicas. Por tal motivo, la simplificación administrativa tiene sus lineamientos, normatividad establecida, con el fin de mejorar la relación administrador y administrado. Sin embargo, carece de cumplimiento por parte de los servidores públicos, debido a falta de fiscalización por parte de sus funcionarios. Mientras que, Bueno (2019), refiere como acciones que persiguen acortar el número de procedimientos administrativos existentes, así como los trámites que lo conforman para optimizar eficazmente los servicios públicos, generando una mejor satisfacción de los usuarios ante lo solicitado.

Por otro lado, Silva y Delgado (2020), mencionan que es un conglomerado de actividades relacionadas, con el propósito de abreviar procesos y operaciones de la administración pública a través de un programa de medidas internas con el

fin de enriquecer la satisfacción del usuario. En otras palabras, está orientada a la reducción de procesos y procedimientos para beneficiar al administrado.

Las medidas de simplificación se encuentran entre las políticas más comunes adoptadas para la creación de valor público. Se consideran dos aspectos principales: la estructura del Estado por un lado, y las relaciones de los ciudadanos y las empresas con las instituciones públicas por otro (Modugno et al., 2022).

Según Ferrari (2018), la simplificación es “una especie de eslogan que resume una serie de tendencias todas relacionadas con el principio democrático exaltado por un nuevo contexto de participación y traducido en fórmulas cooperativo-contractuales, autonomía local que varía en grado de país a país, en función del nivel de separación vertical de poderes, subsidiariedad horizontal, competencia y mercado, eficiencia que no sólo está orientada a la empresa, sino que está atemperada por la necesidad de formas de solidaridad.

Merloni y Pioggia (2018), acotan que la simplificación ha sido analizada en la extensa literatura de ciencia política y derecho (es decir, derecho administrativo y derecho fiscal). Esto depende de que lo que se presenta como “degeneración burocrática” sea, en realidad, una multiplicación de reglas. En esta perspectiva, la simplificación se entiende como “reducción de las reglas”, con el objetivo de producir tanto una mayor libertad de iniciativa económica como un ahorro en el gasto público. Mientras que para Travi et al. (2018), la búsqueda de nuevas herramientas que puedan reducir el impacto de una regulación abundante y poco proporcionada en los ciudadanos se ha prolongado durante casi 20 años. Durante este período se ensayaron medidas de simplificación tanto de carácter general (es decir, referidas a un número indistinto de trámites administrativos) como puntual (referidas a trámites individuales).

Una corriente de literatura específica, considera que la simplificación administrativa se relaciona con la administración pública y otros sujetos, es decir, ciudadanos y empresas (Gobba 2020). Sin embargo, la experiencia diaria de los servidores públicos muestra que la simplificación también representa un tema central dentro de las instituciones públicas.

La Secretaría de Gestión Pública (2016), propone un modelo para llevar a cabo la simplificación y costos de los procedimientos y servicios exclusivos. La guía describe las siguientes herramientas a utilizar en la simplificación administrativa; la tabla ASME-VM, cuya herramienta permite registrar en forma ordenada la secuencia de actividades y sus características (áreas, tiempo, recursos, tipo de actividad) que se desarrolla en un procedimiento administrativo y el diagrama de bloques, que sirve para instruir de forma gráfica el procedimiento administrativo.

Según DS N°079-2007-PCM, se establecen dos variantes de procedimientos en los que se aplica la simplificación administrativa:

1. Procedimientos administrativos: conjunto de solicitudes que se tramitan en la entidad y finalizan con la emisión de actos administrativos en el que produce efectos jurídicos sobre intereses, deberes o derechos del usuario.
2. Servicios brindados en exclusividad: son aquellas prestaciones que las instituciones brindan de manera exclusiva.

Con respecto a las dimensiones de la simplificación administrativa, la Secretaría de Gestión Pública (2016), propone cuatro etapas y a su vez las fases que componen cada una de las etapas (aprobada mediante D.S. No. 007-2011-PCM). Las cuáles serán descritas a continuación.

- a) Preparatoria: Etapa donde se establece y conforma el equipo de trabajo, capacitación, priorizan los procedimientos a simplificar, se identifican los actores involucrados y elaboración del plan de trabajo para el proceso de simplificación.
- b) Diagnóstico: Se realiza el procedimiento de mapeo con el uso de herramientas ASME y Diagrama de bloques, se efectúa el análisis legal, mapeo de los equipos e infraestructura, costos, capacidades de los colaboradores y presentación de los resultados al comité.
- c) Rediseño: Se analizan los procedimientos, elaboración del marco normativo, acondicionamiento de la infraestructura y equipo, se rediseñan costos y el diseño de funciones para reforzar las capacidades de los colaboradores.

d) Implementación: Consiste en la capacitación y sensibilización de las áreas involucradas, se lleva a cabo la formalización de la propuesta de rediseño, readecuación de ambientes y difusión masiva de la reforma en los procedimientos.

Como segunda variable, tenemos a la satisfacción del usuario, que ha venido evolucionando históricamente con múltiples conceptos y transformándose entre sí. El concepto se ha modificado de manera significativa a través de las últimas décadas. Hunt (1977) menciona que, tiene mucha relación la experiencia y es conceptuada de acuerdo a la expectativa. Oliver (1980), es un estado anímico final que tiene un usuario posterior al consumo de algún producto o servicio. Churchill y Surprenani (1982) indica que se relaciona con costos o beneficios que generan los resultados de consumo respecto a los esperados. Mientras que, Westbrook y Reilly (1983) resulta de una respuesta emocional con respecto a la comparación de apreciaciones, concerniente a las necesidades y requerimientos del usuario.

Brooks (1995), sustenta cuatro principales teorías que explican la satisfacción del usuario, las cuales se describen a continuación: Teoría de la atribución causal, manifiesta que los usuarios observan el resultado de un servicio como éxito o fracaso. Es decir, se denomina factores internos a la percepción del usuario al adquirir un servicio y factores externos, a los impedimentos o inconvenientes que tiene el consumidor para recibir el servicio. Teoría del desempeño o resultado, hace mención a la relación directa que existe entre satisfacción del usuario con el desempeño del servicio percibido por quien se beneficia del servicio. Teoría de las expectativas, se refiere al balance o parangón que el consumidor o usuario realiza entre la expectativa del antes y después de adquirir un servicio. Es decir, el usuario se sentirá satisfecho cuando recibe más de lo esperado (Liljander y Strandvik, 1995). Teoría de la equidad, expone que la satisfacción del usuario se da cuando existe un equilibrio entre el costo, tiempo y esfuerzo que se ha utilizado en el proceso. Por lo tanto, los usuarios se sentirán satisfechos cuando reciban un buen servicio, con pago justo de acuerdo al TUPA. De lo contrario, se sentirán insatisfechos.

Según Kotler y Keller (2016), lo precisan como el nivel o grado de ánimo del usuario a raíz del parangón entre el producto o servicio con sus perspectivas. Es decir, realidad versus expectativa. En efecto, el usuario realiza una justificación como el rendimiento percibido, desempeño y grado de valor. Luego de haber recibido el servicio, la persona percibirá el nivel de satisfacción o insatisfacción, evidentemente, el primero cumplirá con las expectativas de acuerdo al servicio recibido, el segundo, el servicio no cumplió con las perspectivas del usuario. Adicional a ello, se encuentra la complacencia, que refiere al exceso de las expectativas del usuario en base al servicio recibido. Mientras que para Martínez (2019), considera que es el propósito de medir las condiciones que ofrecen las instituciones o empresas (teniendo en cuenta la apreciación del usuario), estimándose como una meta relevante para las organizaciones que realmente les importe obtener ventajas competitivas.

Asimismo, Minta (2018), menciona que la satisfacción del usuario ha sido uno de los caracteres esenciales en los que se deben centrar los directivos, dado que es una ventaja competitiva para la empresa, satisfacer las necesidades y deseos de sus usuarios mejor que sus competidores.

Del mismo modo, Kotler y Keller (Pinem et al., 2019) explican que la satisfacción del usuario son los sentimientos de amor y decepción de una persona después de comparar cómo funciona el producto o los resultados que da a las expectativas del consumidor. Si el método de trabajo no cumple con las expectativas, el consumidor no está satisfecho o decepcionado. Si la forma en que funciona es la esperada, el consumidor está satisfecho. Y para Kotler en (Rachmawati, 2020) es el nivel de percepción temprana de las personas después de ver dos o más formas de trabajo (resultado) de servicio a las expectativas deseadas.

De hecho, Savitri y Flora (2020), concluyen que la satisfacción del usuario es el nivel de percepción de una persona luego de comparar los resultados con sus expectativas, juntamente con un buen trato. Puesto que, estarán satisfechos si el método de trabajo y la calidad del producto cumplen con las expectativas del consumidor. Pero si las expectativas del consumidor sobre la forma en que

funciona y la calidad no se cumplen, el consumidor se sentirá decepcionado. Además, Wang y Song (2017), mencionan que la satisfacción, se manifiesta comúnmente a través de sentimientos afectivos.

Dicho de este modo, la satisfacción del usuario tiene un efecto importante en las intenciones de comportamiento. Esto se ha demostrado, dado que cuando las personas están satisfechas con un servicio o producto, repetirán la compra y el uso, difundirán de boca a boca positivo (Word Of Mouth), mostrarán lealtad y adoptarán una intención continua (Liang y Zhang, 2018).

De acuerdo a Cordera et al., (2019), la satisfacción del usuario no es un fenómeno estático, sino que puede variar tanto espacial como temporalmente. En términos espaciales entre diferentes zonas de prestación de servicios dentro de una misma área urbana. En términos de tiempo, la satisfacción puede variar entre diferentes momentos del día o entre diferentes intervalos de tiempo. Conocer esta variación puede ser importante para diagnosticar cuándo y dónde el servicio tiene problemas. Adicional a ello, Ekhsan, et al., (2019) señalan que, para que los colaboradores sean productivos, estos deben verse influenciados por factores como clima laboral, estilo de liderazgo, satisfacción laboral, compensación, motivación, cultura organizacional y estructura organizacional.

Es preciso señalar a Bi et al. (2019), donde indica que, a mayor satisfacción del usuario, mayor productividad, eficacia y eficiencia en el desempeño. Por lo que es considerado como el factor principal en el proceso de planificación en organizaciones exitosas. En consecuencia, para lograr la satisfacción de los usuarios, se requiere pasar del estilo de gestión tradicional a lo que se denomina agilidad organizacional (Mahafzah et al., 2020).

Sobre todo, adoptar los viejos principios de la gestión basada en la burocracia y las escuelas clásicas de gestión nunca conducirá a la satisfacción del usuario. Para lograrla, las organizaciones deben adoptar un modelo flexible en la conducción de las operaciones y la toma de decisiones dentro de la organización (Masa'd, 2020). Sin lugar a dudas, la satisfacción del usuario también se puede lograr mediante la participación de los usuarios en el flujo de operaciones y procedimientos, difundiendo la cultura de la organización entre los usuarios,

trabajando en un espíritu de equipo, beneficiándose de las experiencias de los demás y desarrollando la estructura de la organización de manera que sea más flexible y más fácil de manejar, además, la organización se vuelve capaz de lograr la integración del entorno interno y externo (Tajeddini & Darvishmotevali, 2019). Por lo que, Al-Bourini et al. (2020), agregan que no solo se logra a través de los resultados, sino también a través de la experiencia. Y ha recibido gran atención por parte de los gerentes porque los motiva, lo que a su vez afecta su productividad e interacción (Alwagfi et al., 2020).

Coincidiendo con Morillo y Morillo (2016), explica que la satisfacción está ligada con la idea psicológica y el placer respecto al consumo de un producto o servicio. Es decir, las expectativas del usuario junto con las necesidades y deseos, hace que éste califique el servicio. Por lo que, se sugiere que las instituciones o empresas que brinden el servicio deberán ser cuidadosos con la información que se maneja a través de redes sociales, publicidad, puesto que, a través de ella, los usuarios tendrán una expectativa de servicio, y si superan quedarán satisfechos, de lo contrario el servicio estaría por debajo de sus expectativas, por lo que habrá un usuario insatisfecho que comente a diez más de su entorno.

De ello resulta necesario decir, una buena atención a los usuarios no solo es brindar un servicio de excelencia, sino que también es interiorizar las acciones, y que éstas tengan un efecto positivo en la prestación del servicio al ciudadano. Cualquier persona, que realice algún trámite, tiene derecho de recibir un buen servicio a la hora de solicitar alguna prestación del Estado.

En cuanto a sus dimensiones de la segunda variable, se considerará a (Kotler y Keller, 2016) quienes puntualizan a la satisfacción como el conglomerado de sentimientos de placer o decepción generados en un sujeto después de haber realizado la comparación del valor percibido en el uso de un producto frente a las expectativas que tenía. Se consideran 03 dimensiones:

Primera dimensión, rendimiento percibido, el usuario analiza la información para vincular la imagen con el servicio. Va más allá de los estímulos físicos, debido a que dependerá de la relación que existen entre ellos (Kotler y Keller, 2016). Sus indicadores serán: solución de quejas, servicio esperado y servicio mejorado.

Segunda dimensión, tenemos a expectativas, las cuales son producidas en base a experiencias anteriores. Si las instituciones y/o empresas generan expectativas altas, es muy probable que el cliente o usuario acabe insatisfecho o decepcionado. Sus indicadores serán: servicios adaptados, atención personalizada y personal calificado o preparado. Tercera dimensión, comodidades, explica las condiciones de comodidad que existe en una institución y atención brindada (Kotler y Keller, 2016). Los indicadores son: instalaciones físicas, empatía y horario de atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

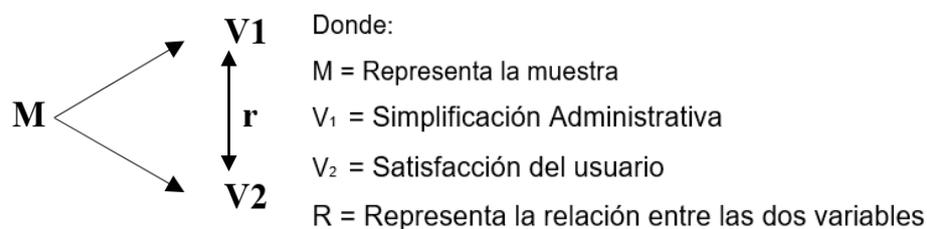
3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica porque se basa en analizar la situación problemática, considerando la fundamentación teórica el cual permitirá tener conocimiento sobre el comportamiento de ambas variables (Ñaupas, 2018). En otras palabras, permitió validar la realidad de la simplificación administrativa y satisfacción del usuario de una municipalidad de la Región Lambayeque. Su enfoque es cuantitativo, debido a que se realizó un análisis estadístico con respecto a la información conseguida, y es caracterizada por la recolección de datos para acreditar la hipótesis y por ende probar la teoría (Hernández et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, debido a que no se realizó ninguna manipulación de las variables en estudio, es decir, se estudió en su contexto natural (Montano, 2021). Transversal porque se enfoca en un periodo específico o un tiempo fijo (Mayo 2022), Coll (2020). Es de nivel correlacional, porque determinó si efectivamente existe o no relación entre ambas variables (Hernández et al., 2018).

El diseño de investigación es el siguiente:



3.2. Variables y operacionalización

Primera Variable: Simplificación administrativa

- Definición conceptual, la simplificación administrativa hace énfasis en la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, con el objetivo de mejorar los tiempos en los procedimientos y cumplimiento del TUPA, generando mayor eficiencia en el funcionamiento de la Administración Pública (SGP, 2016).
- Definición operacional: Conglomerado de actividades coherentes, que tiene como propósito, abreviar procesos y procedimientos de la administración pública, con el objetivo de brindar mayor rapidez y acceso en la prestación de los servicios de las instituciones públicas.
- Dimensiones: Consta de 04 dimensiones, dentro de ellas está preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación.
- Indicadores: Permitirá dar respuesta a las dimensiones, tales son: Preparatoria, Diagnóstico, Rediseño, Implementación.
- Escala de medición: Escala Ordinal, tipo Likert.

Segunda Variable: Satisfacción del usuario

- Definición conceptual, es el grado o nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta del comparativo de apreciaciones concerniente al rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler y Keller, 2016).
- Definición operacional. Es el nivel del estado de ánimo, relacionado con el comportamiento, expectativas y experiencia del consumo de un servicio o producto, en un preciso momento.
- Dimensiones: Consta de 03 dimensiones, dentro de ellas está el rendimiento percibido, expectativas, comodidad.
- Indicadores: Permitirá dar respuesta a las dimensiones, tales son: solución de quejas, servicio esperado, servicio mejorado, atención personalizada, instalaciones físicas, empatía, horario de atención.
- Escala de medición: Escala Ordinal, tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Pastor (2019), menciona que la población es aquel conglomerado de personas en un mismo contexto y que permite delimitar a la investigación, mientras que la muestra de estudio, es una parte de la población seleccionada, interpretándose como un conglomerado de sujetos que poseen algo en común y son parte de la realidad problemática. Por tanto, la población lo representaron los 52 usuarios de un gobierno local de la Región Lambayeque.

3.3.2. Muestra

Se consignó los siguientes criterios de inclusión, usuarios entre las edades de 18 a 65 años, que hayan realizado algún trámite administrativo en un gobierno local de la Región Lambayeque, en el mes de mayo 2022 y residan en la zona urbana. Criterios de exclusión: Usuarios de la zona rural y alrededores. Asimismo, a los colaboradores de dicho gobierno local. Por considerarse un muestreo no probabilístico intencional, se enfatiza como muestra a los mismos 52 usuarios.

3.3.3. Muestreo

Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, es decir, la muestra fue seleccionada por criterio y decisión propia del investigador, por conveniencia y facilidad del recojo de información.

3.3.4. Unidad de análisis

Constó de un usuario de una municipalidad de la Región Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, con la finalidad de recolectar información respecto a las variables de simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

El cuestionario fue el instrumento, el cual fue aplicado a los usuarios para medir ambas variables. El objetivo es identificar el nivel de simplificación administrativa en una municipalidad de la Región Lambayeque, fue adaptado por autores Herrera y Quispe (2022), el cual está constituido en diecinueve enunciados, conformado por cuatro dimensiones, dimensión uno (cuatro ítems), dimensión dos (seis ítems), dimensión tres (cinco ítems) y la dimensión cuatro (cuatro ítems). Escala ordinal, tipo Likert.

Para determinar la variable satisfacción del usuario, el cuestionario fue utilizado como instrumento, donde se conoció los niveles de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, conformado por doce enunciados y dividido en tres dimensiones, dimensión uno (cinco ítems), dimensión dos (cinco ítems) y dimensión tres (cinco ítems). Escala ordinal, tipo Likert.

Con respecto a la validez de los instrumentos, se realizó la técnica del juicio de expertos por tres especialistas en los temas relacionados. Se evaluaron los dos cuestionarios que fueron propuestos, indicando si las preguntas se encuentran ordenadas por dimensiones, son coherentes, claras, y son adecuadas para lograr medir las variables de estudio (Pastor, 2019).

Para hallar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios, obteniéndose un coeficiente de alfa de Cronbach mayor a 0,90 es decir, los datos obtenidos se mostraron confiables y oportunos para ser analizados.

3.5. Procedimientos

Los siguientes pasos fueron establecidos para la obtención de datos:

El cuestionario fue aplicado a través de un link drive, donde el usuario respondió con la información de acuerdo a su experiencia en la municipalidad. El link fue enviado a través de los canales de comunicación como WhatsApp, Messenger u otros, el cual se llevó a cabo el día viernes 25 de junio del 2022, el horario para responder el cuestionario estuvo sujeto a su disponibilidad durante ese día, la duración fue de 10 minutos. A los usuarios se les explicó los fines de la investigación y se aplicaron los instrumentos. Se agradeció por la colaboración a los usuarios participantes, mencionando que la información proporcionada es importante para esta investigación y es de carácter confidencial.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida de las 52 encuestas se recopiló e ingresaron al Excel 2019 para posteriormente ingresar la información al programa estadístico SPSS v.26, donde se halló el Alfa de Cronbach para determinar confiabilidad del instrumento y agrupar de acuerdo a las variables de estudio. De igual forma, para establecer la relación entre las variables, se utilizó la estadística descriptiva. Posteriormente, mediante tablas se indicó las cantidades y porcentajes de frecuencia para analizar la información obtenida. A los resultados, se aplicó la correlación de Rho de Spearman con un nivel de significancia de valor $p= 0,05$, es decir, un 5% de margen máximo de error, el cual consistió en la medición del grado de correlación entre ambas variables para comprobar los objetivos. Finalmente, para determinar los niveles de relación entre las variables de estudios, la información fue procesados en el Software SPSS v.26 con el fin de brindar respuesta a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en consideración los siguientes principios éticos:

La información obtenida es verídica y corresponde de fuentes primarias (libros, revistas, artículos y tesis) que se encuentran disponibles en internet, asimismo, para el análisis de las citas de los autores.

Respeto a las personas: Se aplicaron los instrumentos respetando el criterio y percepción de cada uno de los usuarios encuestados.

Beneficencia: El presente criterio se ejecutó de acuerdo a la información obtenida, asimismo, no fue utilizada en contra de la institución, por lo que no se generó ningún daño u malestar alguno.

Consentimiento informado: A los usuarios se les informó que, la aplicación del cuestionario es exclusivamente por temas académicos y con consentimiento.

Confidencialidad: La información brindada por los usuarios se garantiza que fue confidencial, no fue publicada en ningún medio de comunicación masiva, asimismo, su identificación fue anónima.

IV. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se analizaron, organizaron e interpretaron acorde a los objetivos de investigación.

Análisis descriptivo

Tabla 1:

Análisis descriptivo de la simplificación administrativa

		Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable	Simplificación administrativa	Malo	03	5.80 %
		Regular	40	76.90 %
		Bueno	09	17.30 %
		Total	52	100.00 %
	Preparatoria	Malo	12	23.10 %
		Regular	30	57.70 %
		Bueno	10	19.20 %
		Total	52	100.00 %
Dimensiones	Diagnóstico	Malo	11	21.20 %
		Regular	29	55.80 %
		Bueno	12	23.10 %
		Total	52	100.00 %
	Rediseño	Malo	0	0.00 %
		Regular	39	75.00 %
		Bueno	13	25.00 %
		Total	52	100.00 %
	Implementación	Malo	13	25.00 %
		Regular	30	57.70 %
		Bueno	09	17.30 %
		Total	52	100.00 %

Del análisis descriptivo a la variable de simplificación administrativa se determinó que prevalece el nivel regular representado por el 76.90% de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, siendo el 3% un nivel malo de simplificación administrativa y el 9 % enfatiza como un nivel bueno. Con respecto a las dimensiones, se identificó que el 57.70% de los usuarios calificaron un nivel regular a la dimensión preparatoria, además, en la dimensión diagnóstico también prevaleció el nivel regular con un 55.80%, asimismo, la dimensión rediseño se mostró con un 75% de los usuarios, calificándolo con un nivel regular, al igual que la dimensión implementación donde el 57.70 % de los usuarios lo destacaron con un nivel regular.

Tabla 2:*Análisis descriptivo de la satisfacción de los usuarios.*

		Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable	Satisfacción de los usuarios	Malo	13	25.00 %
		Regular	28	53.80 %
		Bueno	11	21.20 %
		Total	52	100.00 %
Dimensiones	Rendimiento percibido	Malo	13	25.00 %
		Regular	25	48.10 %
		Bueno	14	26.90 %
	Expectativas	Total	52	100.00 %
		Malo	16	30.80 %
		Regular	27	51.90 %
		Bueno	09	17.30 %
Comodidad	Total	52	100.00 %	
	Malo	08	15.40 %	
	Regular	33	63.50 %	
	Bueno	11	21.20 %	
		Total	52	100.00 %

Del análisis descriptivo de la variable de la satisfacción del usuario se determinó que prevalece el nivel regular representado por el 53.80% de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, además el 25% indicó un nivel malo y el 21.20% un nivel bueno. De igual forma, en las dimensiones se destacó un nivel regular para la dimensión rendimiento percibido representado por el 48.10% de los usuarios, además, en la dimensión expectativas resaltó el nivel regular con el 51.90%, asimismo, en la dimensión comodidad también prevaleció el nivel regular caracterizado por el 63.50% de los usuarios.

Análisis inferencial

Para el desarrollo del análisis inferencial se inició con la prueba de normalidad de las variables, y por disponer de una muestra mayor a cincuenta, se seleccionó la prueba de normalidad de Kolmogorow - Smirnov^a, presentando a los siguientes resultados:

Tabla 3:

Análisis de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	0.424	52	0.000
Satisfacción del usuario	0.272	52	0.000
Preparatoria	0.293	52	0.000
Diagnóstico	0.281	52	0.000
Rediseño	0.466	52	0.000
Implementación	0.297	52	0.000
Rendimiento percibido	0.241	52	0.000
Expectativas	0.270	52	0.000
Comodidad	0.274	52	0.000

De acuerdo el análisis de la prueba de normalidad por medio de Kolmogórov-Smirnov^a se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 tanto en las dimensiones como en las variables de la presente investigación, entonces, al ser una puntuación menor a 0.05 se establece que las variables no presentan una distribución normal; por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para analizar la relación de las variables.

Para dar respuesta al objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, se observa que:

Prueba de hipótesis:

Hipótesis alternativa: La simplificación administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022.

Hipótesis nula: La simplificación administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022.

Tabla 4:

Análisis de la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios.

			Simplificación administrativa	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,681**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	52	52
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,681**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	52	52

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

De acuerdo al análisis de la relación entre la simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios mediante la prueba de Rho de Spearman se identificó un nivel significancia bilateral de 0,000 y una puntuación de correlación de Rho de Spearman de 0,681, lo que determinó que si existe una relación moderada entre ambas variables. De esta forma, se manifiesta que, al mejorar la simplificación administrativa fortalecerá la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, 2022. Por tanto, los resultados aceptan la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula.

Tabla 5:

Análisis de la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la variable satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Preparatoria	Coeficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52
	Diagnóstico	Coeficiente de correlación	,810**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52
	Rediseño	Coeficiente de correlación	,486**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52
	Implementación	Coeficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52

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

Con respecto al análisis de la relación entre la dimensión “preparatoria” y la satisfacción de los usuarios mediante la prueba de Rho de Spearman se ha identificado un nivel de significancia bilateral de 0,000 y una puntuación de correlación de Rho de Spearman de 0,469. Asimismo, la dimensión “diagnóstico” se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios, con un $p=0.000$ y un Rho de Spearman de 0,810. La dimensión “rediseño” se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios con un $p=0.000$ y un Rho de Spearman de 0,486. Finalmente, la dimensión “implementación” se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios con un $p=0.000$ y un Rho de Spearman de 0,694.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de este capítulo de investigación se consideró los resultados del presente trabajo para comparar con los resultados y aportes de los trabajos previos o antecedentes, en conjunto con la fundamentación teórica de las variables de estudio.

Por otro lado, el presente trabajo se justifica en el enfoque clásico de la administración, por lo que los teóricos refieren que una adecuada organización, distribución y jerarquía permitirá un mejor y eficiente servicio en las áreas responsables de la dependencia del gobierno municipal.

En tal sentido, la teoría de la administración de Taylor, menciona que, la estructura es uno de los aspectos de la organización que se tiene que considerar, porque va a asegurar la eficiencia en toda la institución, por tanto, es necesario la aplicación de ciertas medidas correctivas como respetar el tiempo establecido por el TUPA, dicho en otras palabras, que la atención para los trámites o procesos administrativos se lleven a cabo en un menor tiempo posible, al igual que la eliminación de barreras, obstáculos en los procesos y costos superfluos, de esa forma, se contribuye en la mejoría de la satisfacción de cada uno de los usuarios que continuamente visitan un gobierno local.

Por consiguiente, como objetivo general se determinará la relación entre las variables simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, del cual se desglosan tres objetivos, determinar el nivel de simplificación administrativa de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, y cómo último objetivo es determinar la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa con la variable satisfacción de los usuarios.

De acuerdo al primer objetivo específico que es determinar el nivel de simplificación administrativa de una municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, presenta un nivel regular en simplificación administrativa, esto es en base a sus dimensiones de preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación,

por lo que los usuarios se encuentran en desacuerdo porque perciben que los servidores públicos no se encuentran capacitados para desarrollar un sistema de simplificación administrativa, a pesar que tienen identificada la información de los procedimientos administrativos, además mencionan que los costos de los procedimientos administrativos no son justos y los ambientes de la municipalidad no generan un impacto positivo.

Dichos resultados coinciden con Silva (2021), donde manifiesta que el colaborador no está orientado a brindar la información correcta, existe deficiencia y demora en la atención al usuario, costos elevados y prácticas poco viables. De manera análoga, Barakat y Kherbek (2021) mencionan que los procedimientos deben ser claros y breves mediante formas simples de obtención para una mejor satisfacción del ciudadano. Asimismo, Merloni y Pioggia (2018), mencionan que la simplificación se entiende como “reducción de las reglas”, con el propósito de generar una libertad de iniciativa económica como un ahorro en el gasto público.

A su vez, Silva y Delgado (2020), indica que el propósito es abreviar procesos, procedimientos de la administración pública, así como la reducción de costos para beneficiar al administrado o usuario con el fin de enriquecer la satisfacción del usuario. Y de acuerdo a la teoría de la equidad, Brooks (1995), refiere que la satisfacción del usuario se da cuando existe un equilibrio entre el costo, tiempo y esfuerzo que se ha utilizado en el proceso, como resultado logrado.

En la dimensión preparatoria, los usuarios califican con un nivel regular porque perciben que los servidores públicos no realizan un trabajo en equipo para agilizar los procedimientos. Al mismo tiempo coincide con Díaz (2017), que los principios elementales deben aplicarse en los procedimientos, uno de ellos es la orientación al ciudadano, la cual debe diseñar los procedimientos para obtener resultados en función a las necesidades de los usuarios.

Por su parte, Le Thu Ha (2021), concluye que una de las variables del modelo de Regresión es el proceso de asignación de trabajo el cual se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario. Es así que, la Secretaría de la

Gestión Pública (2018), enfatiza que el trabajo en equipo es básico para el proceso de simplificación.

En la dimensión diagnóstico, prevalece un nivel regular, pues la ubicación de los equipos e infraestructura de la municipalidad, permiten desplazarse de forma adecuada, por el contrario, los usuarios manifiestan que no están conformes con el resultado del procedimiento administrativo realizado en la institución pública.

Se encuentra similitud con los resultados de Villanueva (2022), ya que en las instituciones públicas nunca se toman medidas correctivas para mejorar el procedimiento administrativo, lo cual genera incomodidad y malestar en los usuarios.

En la dimensión rediseño, se muestra un nivel regular, puesto que los procedimientos administrativos que se ejecutan en la municipalidad son burocráticos y tienen actividades innecesarias.

Similar, Cubas y Heredia (2021), en su estudio, los usuarios responden negativamente a causa de que los procedimientos administrativos son muy engorrosos, en algunos casos solicitan información demás, teniendo dicha información en su base de datos, lo cual origina malestar e incomodidad en los ciudadanos.

Es conveniente mencionar a Ramos (2020), que enfatiza a la simplificación administrativa como una iniciativa y decisión política del Estado, el cual consiste en eliminar o suprimir las trabas por parte de las instituciones públicas. La finalidad es la creación del valor público (Modungo et al., 2022) y acortar el número de procedimientos administrativos existentes para optimizar eficazmente los servicios públicos con el objetivo de fortalecer la satisfacción del usuario (Bueno, 2019). Mientras que para Trevi et al. (2018), la búsqueda de nuevas herramientas logrará reducir el impacto de una regulación abundante.

En la dimensión implementación, prevalece un nivel regular, esto se debe a que la municipalidad, no ofrece charlas informativas a través de medios virtuales o

presenciales sobre los procedimientos administrativos que brinda. De forma similar, Hakim (2017), en su estudio concluye que los procedimientos administrativos todavía se consideran complejos y complicados. Por lo que, Barakat y Kherbek (2021) recomiendan la actualización de los procedimientos para los trámites que los usuarios desean realizar, o la elaboración de guías que expliquen de manera clara y precisa dichos procesos.

De acuerdo a ello, Castillo (2020), menciona que es importante difundir, dar a conocer los procedimientos a través de canales digitales porque va a permitir la rapidez en los procesos e ingreso de todos los usuarios a la administración pública. Coincide con Barros (2016), quien indica que, el objetivo es continuar con la innovación tecnológica para las buenas prácticas de digitalización para brindar mayor rapidez en los trámites. Por lo que, Morillo y Morillo (2016), sugieren a las instituciones que sean cuidadosos con la información que manejan en redes sociales, publicidad, puesto que los usuarios tendrán expectativas de servicio y si no la superan, quedarán insatisfechos y ello hará que se comunique a diez personas más de su entorno.

Como segundo objetivo específico, se considera determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, donde se aprecia que los usuarios presentan un nivel regular, debido a que no siempre son oportunas las respuestas a los reclamos / quejas, coincide con el estudio de Pintado (2020), donde sugiere potenciar y aplicar la simplificación administrativa para desarrollar el nivel de la satisfacción de los usuarios, el resultado obtenido fue un nivel bajo en satisfacción de los usuarios de en un gobierno regional. Según Martínez (2019), considera que las instituciones deben tener en cuenta la apreciación del usuario, y más si son reclamos o quejas, de tal forma que las posibles debilidades se conviertan en fortalezas y oportunidades. Los directivos deben centrarse en las características esenciales de la organización y usuarios, para que, de esta forma, marque diferencia, ubicándole en una posición superior para competir. En otras palabras, es una ventaja competitiva para la organización que tiene como finalidad satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios. (Minta, 2018).

En la dimensión rendimiento percibido, los usuarios manifiestan un nivel regular, porque cuando son atendidos por el servidor, reciben un trato cordial, con respeto y amabilidad. Y de acuerdo a Kotler y Keller (2016), precisan a la satisfacción como el grado o nivel de ánimo del usuario a raíz de la comparación del servicio con sus expectativas, dicho en otras palabras, realidad vs expectativas. Mientras que, Savitri y Flora (2020), enfatiza que el usuario consigue estar satisfecho por la calidad de servicio y trato. Además, Wang y Song (2017), mencionan que la satisfacción se expresa a través de sentimientos afectivos. Los resultados coinciden con el estudio de López (2020), prevalece un nivel regular en cuanto a la variable satisfacción. Empleando una metodología de tipo básica, no experimental - correlacional y de corte transversal, aplicó un cuestionario a 204 usuarios.

En la dimensión expectativas, los usuarios manifiestan un nivel regular, porque no se encuentran del todo complacido con el tiempo que demora para dar respuesta a los requerimientos solicitados, asimismo, los equipos tecnológicos no son modernos y no se encuentran en buen estado. De acuerdo a la teoría de Brooks (1995), menciona que el usuario realiza la comparación entre expectativa del antes y después de adquirir un producto o servicio. Es decir, se sentirá más satisfecho cuando recibe más de lo esperado.

En la dimensión comodidad, se determinó un nivel regular, porque la mesa de partes no estaba distribuida de manera adecuada para la atención al usuario, sin embargo, mencionan que si se considera el orden de llegada para la atención a los usuarios. Para Cordera et al., (2019) menciona que la satisfacción del usuario no es un fenómeno estático, si no que puede variar tanto espacial como temporalmente, es decir, entre diferentes lugares de prestación como tiempos o diversos momentos. Por otro lado, Oliver (1980) indica que, la satisfacción es un estado de ánimo final que tiene el usuario posterior al servicio recibido, mientras que Westbrook y Reilly (1983) enfatizan que es resultado de una respuesta emocional con respecto a la comparación de su apreciación, con respecto a la necesidad del usuario.

En lo concerniente al tercer objetivo que es determinar la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, se muestra que de las cuatro dimensiones predomina una correlación fuerte entre las dimensiones “diagnóstico” y la variable “satisfacción del usuario” con un puntaje de 0,810 lo cual quiere decir que mientras los requisitos solicitados se cumplan con la normativa vigente, el nivel de satisfacción de los usuarios se fortalecerán y aumentarán. En seguida se encuentra relación entre la dimensión de “implementación” con “satisfacción del usuario” con un puntaje de 0,694 definiéndola como una correlación moderada, al igual que las relaciones de las dimensiones de “preparatoria” y “satisfacción del usuario” con un valor de 0,469 y “rediseño” con “satisfacción del usuario” teniendo un valor de 0,486.

Finalmente, se determina que la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, 2022, sí existe relación entre dichas variables presentando un coeficiente de correlación de 0,681 el cual la califica como una correlación moderada.

El resultado encontrado en la investigación es similar al estudio de Díaz (2017), que determinó la relación entre simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, su estudio fue de tipo básica, no experimental, transversal, correlacional y aplicó el cuestionario SERVQUAL a cien usuarios obteniendo una relación moderada entre ambas variables, asimismo, existe un nivel de insatisfacción por parte del usuario, y seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta son las dimensiones que se les debe prestar mayor atención.

En efecto, López (2020), en su estudio muestra que sí existe correlación positiva alta entre las variables simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios, a su vez Guerrero (2022), en su estudio prueba que ambas variables se relacionan positivamente de manera considerable. Adicional a ello, Herrera y Quispe (2022), demuestra que la simplificación administrativa se ha relacionado positivamente con la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe una relación significativa moderada entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, por lo que se determinó una puntuación de Rho de Spearman de 0,681 y un nivel de significancia de 0,000, el cual permitió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, al mejorar los procesos de la simplificación administrativa conllevará a incrementar la satisfacción de los usuarios.
2. Existe una fuerte relación significativa entre preparatoria y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, representado por una puntuación de correlación de Rho de Spearman de 0,469 y un nivel de significancia de 0,000.
3. Se determinó que, entre diagnóstico y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, existe una correlación fuerte, porque se obtuvo una puntuación de correlación de Rho de Spearman de 0,810 y un nivel de significancia de 0,000.
4. Se estableció que, entre rediseño y la satisfacción de los usuarios de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, existe una correlación moderada, debido a que se obtuvo una puntuación de correlación de Rho de Spearman de 0,486 y un nivel de significancia de 0,000.
5. Se determinó que, entre implementación y la satisfacción de los usuarios de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque, existe una relación moderada, debido a que se obtuvo una puntuación de correlación de Rho de Spearman de 0,694 y un nivel de significancia de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- a) Cumplir con los principios de predictibilidad e imparcialidad, con la finalidad de atender en un menor tiempo las solicitudes de los usuarios, lo que generará fiel cumplimiento a todos los requerimientos de forma eficiente.
- b) Verificar que los servidores públicos cumplan de manera obligatoria con el marco normativo donde establece la simplificación administrativa con el fin de ofrecer una mejor calidad de atención a los usuarios, lo que implica trámites de manera rápida y concisa, pues estas acciones impactarán de manera positiva en la municipalidad y la satisfacción de los usuarios.
- c) Dar a conocer a los usuarios a través de afiches o publicidad de cómo acceder a la información y documentación para los procesos administrativos colgada en página de la institución, así como también dar a conocer los canales de atención.
- d) Realizar convocatoria para la selección de personal calificado de tal forma que pueda brindar una atención de manera correcta y oportuna a los usuarios, así como también evaluar el desempeño laboral de los servidores, con el propósito de mejorar y eliminar barreras que impiden el correcto funcionamiento de la administración pública.
- e) Convertir las debilidades y amenazas (quejas y/o reclamos) en oportunidades y fortalezas, con la intención de mejorar los procedimientos administrativos y estas sean ejercidas con eficiencia y eficacia.

REFERENCIAS

- Al-Bourini, F. A., Aljawarneh, N. M., Bourini, I., Almaaitah, M. F., & kader Alomari, K. A. (2020). Directing Strategic Decision and Perceived Faculty Performance Using PLS Analysis and Monte Carlo Simulation in Jordanian Private Universities. *Journal of Talent Development and Excellence*, 12 (3s), 2235-2252.
- Alwagfi, A. A., Aljawarneh, N. M., & Alomari, K. A (2020). Work Ethics and Social Responsibility: Actual and Aspiration. *Journal of Management Research*, 12(1), 26-36.
- Barakat, H., & Kherbek, B. (2021). The role of procedure simplification in improving citizen satisfaction: *Tishreen University Journal- Economic and Legal Sciences Series*, 42(6), 1-19. <http://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/10278>
- Barros, A. (2016). Simplificación administrativa, gobierno digital y mejora regulatoria. *Blog ABC*. <https://www.alejandrobarrros.com/simplificacionadministrativa-gobierno-digital-y-mejora-regulatoria/>
- Bi, J. W., Liu, Y., Fan, Z. P., & Cambria, E. (2019). Modelling customer satisfaction from online reviews using ensemble neural network and effect-based Kano model. *International Journal of Production Research*, 57(22), 7068-7088
- Brooks, F. (1995). *Calidad de servicio interno*. Florida, Estados Unidos: Internacional.
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿Facilidad o restricción?. *Economía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) pp. 146-157. <https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Castillo, C. (2020). Simplicidad en la Administración pública y mejoramiento de la democracia. *Obra Digital*, (19) pp. 101-115. <https://doi.org/10.25029/od.2020.283.19>

- Coll, F. (2020). Estudio transversal. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.htm>
- Cordera, R., Nogués S., E. González-González, L. dell'Olio (2019). Intra-urban spatial disparities in user satisfaction with public transport services Sustain. - Basel, 11 (20) (2019),p. 5829, 10.3390/su11205829 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X22000038#bib7>
- Cubas, L., & Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación.*, 8(1), 195-208. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2246>
- Churchill & Surprenani (1982). *Satisfacción y calidad, análisis de la equivalencia o no de los términos.* <https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R. & Fahlevi, M. (2019). The impact of motivation, work satisfaction and compensation on employee's productivity in coal companies, *Advances in Intelligent Systems Research*, 173, pp. 406-415
- El Peruano. (2020). *Aprueban actualización del Manual de Usuario del Sistema Único de Trámites (SUT).* Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FCB19A0BA39BD948052584FF005B28EC/\\$FILE/1850344-1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FCB19A0BA39BD948052584FF005B28EC/$FILE/1850344-1.pdf)
- Diaz, R. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la municipalidad distrital de tumán – 2017. Tesis para Maestría de Gestión Pública.* Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21789/diaz_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferrari, G. (2018). Simplification and consent in administrative action: A comparative perspective. *Bocconi Legal Studies Research Paper Series*
- Gobba, Reem Mostafa. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences.*

- Guerrero, V. (2022). *Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019*. Cajamarca.
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4781/Tesis%20Vanessa%20Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hakim, A. (2017). Assessment of community satisfaction index of population and civil registration office in Malang municipal. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 70, 1-9.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/70/1/012030/meta>
- Hernández S, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación. México: McGraw Hilla Education. Sexta Edición.
- Herrera, H., & Quispe, D. (2022). "La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021". Lambayeque.
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10147/Herrera_Collantes_Hoiver_lv%c3%a1n_y_Quispe_De_La_Cruz_Diana_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hunt. (1977). *Satisfacción y calidad, análisis de la equivalencia o no de los términos*.
<https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education, Inc. EARSON / Prentice Hall, 2003.
- Liang, R.; Zhang, J. (2018) The effect of service interaction orientation on customer satisfaction and behavioral intention: The moderating effect of dining frequency. *Asia Pacific J. Mark. Logist.* 2018, 24, 153–170
- Le Thu Ha. (2021). Citizen's Satisfaction With Public Administrative Services At The One-Stop Shop Of Districts In Thai Nguyen Province, Viet Nam . *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 26(2), 322-329. <http://www.ijpsat.es/index.php/ijpsat/article/view/3106/1915>
- Liljander, V. & Strandvik (1995). *La naturaleza de las relaciones con los clientes en los servicios, Avances en Marketing y Gestión de Servicios*. Colombia.

- López, B., & Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *INNOVAG*(3), 13-20. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- López, S. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55442>
- Mahafzah, A. G., Aljawarneh, N. M., Alomari, K. A. K., Altahat, S., & Alomari, Z. S. (2020). Impact of customer relationship management on food and beverage service quality: The mediating role of employees satisfaction. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 8(2), 222-230.
- Martínez, A. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao. Piura, Perú*.
- Masa'd, F., & Aljawarneh, N. (2020). Administrative creativity and job performance: An Empirical Study at Jadara University. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24.
- Merloni, F. & Pioggia A. (2018). *European Democratic Institutions and Administrations. Cohesion and Innovation in Times of Economic Crisis*. Cham: Springer International
- Ministerio de Hacienda. (2021). *Durante la pandemia disminuye levemente la satisfacción de los usuarios que hacen trámites en el Estado*. Santiago, Chile. <https://www.hacienda.cl/subsecretaria/noticias/durante-la-pandemia-disminuye-levemente-la-satisfaccion-de-los-usuarios-que-737809>
- Ministra de la PCM - Perú. (2021). (CAF- Banco de desarrollo de América Latina, Entrevistador) Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=1u-FCCo5_EY
- Minta, Y. (2018). Link between satisfaction and customer loyalty in the insurance industry : Moderating effect of trust and commitment. *Journal of Marketing Management*, 6(2), 25-33. <https://doi.org/10.15640/jmm.v6n2a3>
- Modugno, G, Ferdinando D. C, & Lucchese, M. (2022). "Causes and Effects of Processes' Complexity in Public Institutions: Some Experiences from Italian

Universities" *Administrative Sciences* 12, no. 1: 37.
<https://doi.org/10.3390/admsci12010037>

Montano, J. (2021). Investigación no experimental. Lidefer.
<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2), 146 - 162.
https://www.redalyc.org/pdf/4717/4717475250_08.pdf

Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turísticos del estado Mérida Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 17. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5.ªed). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Oliver (1980). *Satisfacción y calidad, análisis de la equivalencia o no de los términos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD]. (2019). *Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social*. París: OECD Publishing.

Pastor, R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1).
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>

PCM. (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444*. El Peruano: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27444.pdf>

Pinem, S., Husnan, L. H., & Handayani, B. R. (2019). the Impact of Service Quality on Customer Loyalty With Moderating Effect of Customer Satisfaction in Ditlantas Polda Ntb. *Russian Journal of Agricultural and Socio Economic Sciences*, 9(93), 17–26.
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-09.02>

- Pintado, Y. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. Tesis de Maestría en Gestión Pública*. Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49526/Pintado_MYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce De Leon, X. (2020). La simplificación de la administración pública federal. *Revista de Administración Pública - Simplificación Administrativa*, 35-45. https://inap.mx/wp-content/uploads/2020/09/INAP-RAP_65_66-1986.pdf
- Ramos, R. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.
- Rachmawati, I. (2020). Customer's Loyalty of Indonesia Cellular Operators in The Pandemic of COVID-1. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(3), 220–238. <https://doi.org/10.12695/jmt.2020.19.3.1>
- Salazar, E. (2021). *Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020. Tesis para Maestría en Gestión Pública*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63125>
- Savitri, C. & Flora, P. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. XXX. *BUANA ILMU*, 4(2), 234–252. <https://doi.org/10.36805/bi.v4i2.1137>
- Secretaría de Gestión Pública. (2016). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Lima: USAID Facilitando Comercio.
- Secretaría de Gestión Pública. (2018). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Lima: USAID Facilitando Comercio.
- Secretaría de Gestión Pública (2021). *Presidencia del Consejo de Ministros*. <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). Simplificación administrativa en el Perú avances y agenda futura. 1a. edición, 21. Lima, Perú: Preciso Agencia de Contenidos.

- Silva, E. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020. Tesis para Doctorado en Gestión P. y Gobernabilidad*. Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56799/Silva_HEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva, E. J. & Delgado, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México. 4, (2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197 p. 1839
- Suarez, L. (2019). ¿Por qué no alcanzamos la simplificación administrativa? <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/por-que-no-alcanzamos-la-simplificacion-administrativa>
- Tajeddini, K., & Darvishmotevali, M. (2019). Understanding organizational agility: Evidence from the hotel.
- Travi, A., Occhetti D. & Gambino, N. (2018). Administrative Simplification as an Instrument for Coping with the Economic Crisis. In *European Democratic Institutions and Administrations*. Cham: Springer, pp. 241–63.
- Villanueva, G. (2022). *Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque*. Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78762/Villanueva_CGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wang, G., & Song, J. (2017). The relation of perceived benefits and organizational supports to user satisfaction with building information model (BIM). *Computers in Human Behavior*, 68, 493–500. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.002>
- Westbrook & Reilly (1983). *Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos*. <https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>

ANEXOS

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
Simplificación Administrativa	La simplificación administrativa hace énfasis en la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, con el objetivo de mejorar los tiempos en los procedimientos y cumplimiento del TUPA, generando mayor eficiencia en el funcionamiento de la Administración Pública (SGP, 2016).	Conglomerado de actividades coherentes, que tiene como propósito, abreviar procesos y procedimientos de la administración pública, con el objetivo de brindar mayor rapidez y acceso en la prestación de los servicios de las instituciones públicas.	Preparatoria	Equipos de trabajo	Escala Ordinal	
				Capacitaciones		
				Identificación de procedimientos		
			Diagnóstico	Caracterización del procedimiento		
				Diagnóstico legal		
				Equipo e infraestructura		
				Costos		
			Rediseño	Capacidad del personal		
				Resultado		Likert
				Análisis de procedimientos		
				Rediseño de procedimientos y costos		
				Propuesta de infraestructura y equipo		
			Fortalecimiento de capacidades			
Implementación	Capacitación y sensibilización					
	Marco normativo					
	Adecuación de ambientes					
	Difusión de los procedimientos					
Satisfacción del usuario	Es el grado o nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta del comparativo de apreciaciones concerniente al rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas (Kotler y Keller, 2016)	Es el nivel del estado de ánimo, relacionado con el comportamiento, expectativas y experiencia del consumo de un servicio o producto, en un preciso momento.	Rendimiento percibido	Servicio esperado	Escala Ordinal	
				Calidad de atención		
				Solución de quejas y/o reclamos		
			Expectativas	Servicio confiable		
				Atención personalizada		Likert
				Personal preparado		
			Comodidad	Instalaciones físicas		
				Empatía		
				Horario de atención		

Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS	DIMENSIONES / VARIABLES INDICADORES / OPERACIONALIZACIÓN			
¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022?	Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022	Hipótesis alternativa: La simplificación administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022. Hipótesis nula: La simplificación administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022.	Simplificación Administrativa	<p>La simplificación administrativa hace énfasis en la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, con el objetivo de mejorar los tiempos en los procedimientos y cumplimiento del TUPA, generando mayor eficiencia en el funcionamiento de la Administración Pública (SGP, 2016).</p> <p>Conglomerado de actividades coherentes, que tiene como propósito, abreviar procesos y procedimientos de la administración pública, con el objetivo de brindar mayor rapidez y acceso en la prestación de los servicios de las instituciones públicas.</p>	<p>Preparatoria</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo Capacitaciones Identificación de procedimientos Caracterización del procedimiento 	Escala Ordinal
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Satisfacción del usuario			<p>Es el grado o nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta del comparativo de apreciaciones concerniente al rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas (Kotler y Keller, 2016)</p> <p>Es el nivel del estado de ánimo, relacionado con el comportamiento, expectativas y experiencia del consumo de un servicio o producto, en un preciso momento.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de ejecución de la simplificación administrativa de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022. - Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022. - Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022. 			<p>Rediseño</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis de procedimientos Rediseño de procedimientos y costos Propuesta de infraestructura y equipo Fortalecimiento de capacidades Capacitación y sensibilización 	Escala Ordinal		
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		TÉCNICAS ESTADÍSTICAS			TIPO DE INVESTIGACIÓN	
La presente investigación es no experimental de corte transversal, porque no hay manipulación de variables, y transversal porque solo se enfoca en un período determinado (2022).	En la presente investigación, la población está conformada por 52 usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque. Se consideró un muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia; es decir que la muestra se seleccionó en base a la accesibilidad y proximidad del investigador. La muestra será de 52 usuarios.	De acuerdo a los resultados obtenidos se utilizará la Correlación de Spearman para establecer la homogeneidad de los ítems al medir el constructo. Alfa de Cronbach para comprobar la fiabilidad del cuestionario. Prueba de normalidad para determinar si es distribución normal o psicométrica. Correlación utilizando Rho de Spearman (distribución No paramétrica).	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: Cuantitativo, porque se realizará un análisis estadístico en cuanto a la información obtenida. - Tipo: Básica, porque se abordará la teoría y probará si efectivamente la entidad pública en estudio lo cumple. - Nivel: Correlacional, porque se busca determinar si existe alguna relación entre las variables. 			

ENCUESTA SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Participantes: Usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2022.

Nº de Cuestionario:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas (del 1 al 5), la que sea más apropiada para Usted, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Recuerde que no existen respuestas "ciertas o falsas". Lo importante es lo que USTED PIENSE, no lo que debería de pensar. Agradezco de antemano su colaboración, sin Ud. no se podría realizar esta labor. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

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

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Preparatoria						
1	<i>Percibo que los servidores de la municipalidad, trabajan en equipo para agilizar los procedimientos.</i>					
2	<i>Percibo que los servidores públicos se encuentran capacitados para desarrollar un sistema de simplificación administrativa.</i>					
3	<i>Los servidores de la municipalidad, tienen identificada la información de los procedimientos administrativos.</i>					
4	<i>En la mesa de partes de la municipalidad, me informan sobre el tipo de procedimiento administrativo que estoy realizando (de aprobación automática, de evaluación previa).</i>					
Dimensión: Diagnóstico						
5	<i>Los servidores públicos de la municipalidad, tienen en claro el acto administrativo (certificado, resolución u otro) que corresponde emitir a mi procedimiento.</i>					
6	<i>Los requisitos solicitados para el procedimiento que estoy realizando concuerdan con la normativa vigente.</i>					
7	<i>La ubicación de los equipos e infraestructura de la municipalidad, permiten desplazarse de forma adecuada.</i>					
8	<i>Los costos de los procedimientos administrativos que se desarrollan en la municipalidad son justos</i>					
9	<i>Los servidores de la municipalidad, muestran alta capacidad al ejercer sus funciones.</i>					
10	<i>Estoy conforme con el resultado de mi procedimiento administrativo, realizado en la municipalidad.</i>					
Dimensión: Rediseño						
11	<i>Los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la municipalidad son burocráticos.</i>					
12	<i>Los procedimientos administrativos que se realizan en la municipalidad tienen actividades innecesarias.</i>					
13	<i>La municipalidad, tiene acondicionada la infraestructura y equipo con un enfoque moderno, adecuada señalización, ubicación de las oficinas, facilidad del acceso al local.</i>					
14	<i>Percibo que la municipalidad, actualiza los costos de sus procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).</i>					
15	<i>Percibo mejoras en la capacidad (conocimientos y habilidades) de los servidores de la municipalidad.</i>					

Dimensión: Implementación					
16	<i>La municipalidad, ofrece charlas informativas a través de medios virtuales o presenciales sobre los procedimientos administrativos que presta.</i>				
17	<i>La municipalidad, actualiza los cambios normativos a través de la publicación de afiches en sus instalaciones.</i>				
18	<i>Consideras que los ambientes de la municipalidad, generan un impacto positivo (pintado y decoración).</i>				
19	<i>La municipalidad, difunde su Texto único de procedimientos administrativos a través de los diferentes medios comunicativos.</i>				

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Rendimiento percibido						
1	<i>El personal responde adecuadamente a las preguntas que Ud. realiza sobre los procedimientos a seguir.</i>					
2	<i>Cuando es atendido por el personal, recibe un trato cordial, con respeto y amabilidad.</i>					
3	<i>Da respuesta oportuna a los reclamos y/o quejas de los usuarios.</i>					
4	<i>El personal informa con claridad y precisión sobre cada proceso documentario.</i>					
5	<i>Realizan de manera efectiva los trámites documentarios solicitados.</i>					
Dimensión: Expectativas						
6	<i>Inspira confianza al usuario.</i>					
7	<i>Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado.</i>					
8	<i>El servidor brinda una atención individualizada.</i>					
9	<i>Cuando presenta un problema o inconveniente, el servidor muestra interés por resolverlo.</i>					
10	<i>El servidor posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados.</i>					
Dimensión: Comodidad						
11	<i>Las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio.</i>					
12	<i>Los equipos tecnológicos son modernos y se encuentran en buen estado.</i>					
13	<i>La mesa de partes está distribuida de manera adecuada para la atención al usuario.</i>					
14	<i>Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.</i>					
15	<i>Los servidores cumplen el horario establecido de manera satisfactoria.</i>					

Tabla 6:

Estadísticos de fiabilidad de la variable Simplificación Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	19

La primera variable obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,894 para los 19 ítems, lo que significa que el instrumento tiene un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 7:

Estadísticos de fiabilidad de la variable Satisfacción de los usuarios.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	15

La segunda variable obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,943 para los 15 ítems, lo que significa que el instrumento tiene un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 8:

Estadísticos de fiabilidad de ambas variables Simplificación administrativa y Satisfacción de los usuarios.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	34

Para ambas variables se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,954 para los 34 ítems, lo que significa que el instrumento tiene un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 9:*Dimensiones de la Simplificación Administrativa.*

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Preparatoria	04	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Diagnóstico	06					
Rediseño	05					
Implementación	04					

Tabla 10:*Dimensiones de la satisfacción de los usuarios*

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Rendimiento percibido	05	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Expectativas	05					
Comodidad	05					

Tabla 11:*Baremos de la Simplificación Administrativa*

BAREMOS DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA					
NIVEL	Preparatoria	Diagnóstico	Rediseño	Implementación	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
Bueno	[14,67-20]	[22-30]	[18,33-25]	[14,67-20]	[69,66-95]
Regular	[9,33-14,67>	[14-22>	[11,66-18,33>	[9,33-14,67>	[44,33-69,66>
Malo	[4-9>	[6-14>	[5-11,66>	[4-9>	[19-44,33>

Tabla 12:

Baremos de la Satisfacción de los usuarios

BAREMOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
NIVEL	Rendimiento percibido	Expectativas	Comodidad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Bueno	[18,33-25]	[18,33-25]	[18,33-25]	[55-75]
Regular	[11,66-18,33>	[11,66-18,33>	[11,66-18,33>	[35-55>
Malo	[5-11,66>	[5-11,66>	[5-11,66>	[15-35>

Tabla 13:

Niveles de correlación dependiendo del coeficiente ro.

Valor del coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
0,00 a 0,19	Correlación muy débil
0,20 a 0,39	Correlación débil
0,40 a 0,69	Correlación moderada
0,70 a 0,89	Correlación fuerte
0,90 a 1,00	Correlación muy fuerte

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

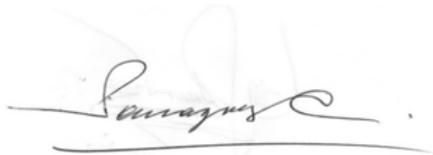
TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	Preparatoria	Equipo de trabajo	Percibo que los servidores de la municipalidad, trabajan en equipo para agilizar los procedimientos.	X		X		X		X		
		Capacitaciones	Percibo que los servidores se encuentran capacitados para desarrollar un sistema de simplificación administrativa.	X		X		X		X		
		Identificación de procedimientos	Los servidores de la municipalidad, tienen identificada la información de los procedimientos administrativos.	X		X		X		X		
			En la mesa de partes de la municipalidad, me informan sobre el tipo de procedimiento administrativo que estoy realizando (de aprobación automática, de evaluación previa).	X		X		X		X		
	Diagnóstico	Caracterización del procedimiento	Los servidores públicos de la municipalidad, tienen en claro el acto administrativo (certificado, resolución u otro) que corresponde emitir a mi procedimiento.	X		X		X		X		
		Diagnóstico legal	Los requisitos solicitados para el procedimiento que estoy realizando concuerdan con la normativa vigente.	X		X		X		X		
		Equipo e infraestructura	La ubicación de los equipos e infraestructura de la municipalidad, permiten desplazarse de forma adecuada.	X		X		X		X		
		Costos	Los costos de los procedimientos administrativos que se desarrollan en la municipalidad son justos	X		X		X		X		
		Capacidad del personal	Los servidores de la municipalidad, muestran alta capacidad al ejercer sus funciones.	X		X		X		X		
		Resultados	Estoy conforme con el resultado de mi procedimiento administrativo, realizado en la municipalidad.	X		X		X		X		
		Rediseño	Análisis de procedimientos	Los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la municipalidad son poco burocráticos.	X		X		X		X	
	Rediseño de procedimientos		Los procedimientos administrativos que se realizan en la municipalidad tienen actividades innecesarias.	X		X		X		X		
	Propuesta de infraestructura y equipo		La municipalidad, tiene acondicionada la infraestructura y equipo con un enfoque moderno, adecuada señalización, ubicación de las oficinas, facilidad del acceso al local.	X		X		X		X		
	Rediseño de costos		Percibo que la municipalidad, actualiza los costos de sus procedimientos administrativos contenidos en el Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA).	X		X		X		X		
	Fortalecimiento de capacidades		Percibo mejoras en la capacidad (conocimientos y habilidades) de los servidores de la municipalidad.	X		X		X		X		
	Implementación	Capacitación y sensibilización	La municipalidad, ofrece charlas informativas a través de medios virtuales o presenciales sobre los procedimientos administrativos que presta.	X		X		X		X		
		Marco normativo	La municipalidad, actualiza los cambios normativos a través de la publicación de afiches en sus instalaciones.	X		X		X		X		
		Adecuación de ambientes	Consideras que los ambientes de la municipalidad, generan un impacto positivo (pintado y decoración).	X		X		X		X		
		Difusión de los procedimientos	La municipalidad, difunde su Texto único de procedimientos administrativos a través de los diferentes medios comunicativos.	X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Servicio esperado	El servidor público responde adecuadamente a las preguntas que realiza sobre los procedimientos a seguir.	x		x		x		x			
		Calidad de atención	Quando es atendido por el personal, recibe un trato cordial, con respeto y amabilidad.	x		x		x		x			
			El personal informa con claridad y precisión sobre cada proceso documentario.	x		x		x		x			
			Realizan de manera efectiva los trámites documentarios solicitados.	x		x		x		x			
	Solución de quejas	Da respuesta oportuna a los reclamos y/o quejas de los usuarios.	x		x		x		x				
	Expectativas	Servicio confiable	Inspira confianza al usuario.	x		x		x		x			
		Atención personalizada	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado.	x		x		x		x			
			El servidor brinda una atención individualizada.	x		x		x		x			
		Personal preparado	Quando presenta un problema o inconveniente, el servidor muestra interés por resolverlo.	x		x		x		x			
	El servidor posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados.		x		x		x		x				
	Comodidad	Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio.	x		x		x		x			
			Los equipos tecnológicos son modernos y se encuentran en buen estado.	x		x		x		x			
			La mesa de partes está distribuida de manera adecuada para la atención al usuario.	x		x		x		x			
		Empatía	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	x		x		x		x			
		Horario de atención	Los servidores públicos cumplen el horario establecido de manera satisfactoria.	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: *Dra. Simona María Parraguez Carrasco*

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

3. TESISISTA:

Br.: Ingrid Nataly Parraguez Sánchez

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de Mayo de 2022

 <hr/> <p>Firma / DNI 17412636 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PARRAGUEZ CARRASCO
Nombres	SIMONA MARIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17412636

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	29/10/15
Resolución/Acta	0588-2015-UCV
Diploma	UCV18701
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000791211


JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/06/2022 18:23:35-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Simplificación administrativa	Preparatoria	Equipo de trabajo	Percibo que los servidores de la municipalidad, trabajan en equipo para agilizar los procedimientos.	X		X		X		X			
		Capacitaciones	Percibo que los servidores se encuentran capacitados para desarrollar un sistema de simplificación administrativa.	X		X		X		X			
		Identificación de procedimientos	Los servidores de la municipalidad, tienen identificada la información de los procedimientos administrativos. En la mesa de partes de la municipalidad, me informan sobre el tipo de procedimiento administrativo que estoy realizando (de aprobación automática, de evaluación previa).	X		X		X		X			
	Diagnóstico	Caracterización del procedimiento	Los servidores públicos de la municipalidad, tienen en claro el acto administrativo (certificado, resolución u otro) que corresponde emitir a mi procedimiento.	X		X		X		X			
		Diagnóstico legal	Los requisitos solicitados para el procedimiento que estoy realizando concuerdan con la normativa vigente.	X		X		X		X			
		Equipo e infraestructura	La ubicación de los equipos e infraestructura de la municipalidad, permiten desplazarse de forma adecuada.	X		X		X		X			
		Costos	Los costos de los procedimientos administrativos que se desarrollan en la municipalidad son justos	X		X		X		X			
		Capacidad del personal	Los servidores de la municipalidad, muestran alta capacidad al ejercer sus funciones.	X		X		X		X			
	Rediseño	Resultados	Estoy conforme con el resultado de mi procedimiento administrativo, realizado en la municipalidad.	X		X		X		X			
		Análisis de procedimientos	Los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la municipalidad son poco burocráticos.	X		X		X		X			
		Rediseño de procedimientos	Los procedimientos administrativos que se realizan en la municipalidad tienen actividades innecesarias.	X		X		X		X			
		Propuesta de infraestructura y equipo	La municipalidad, tiene acondicionada la infraestructura y equipo con un enfoque moderno, adecuada señalización, ubicación de las oficinas, facilidad del acceso al local.	X		X		X		X			
		Rediseño de costos	Percibo que la municipalidad, actualiza los costos de sus procedimientos administrativos contenidos en el Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA).	X		X		X		X			
	Implementación	Fortalecimiento de capacidades	Percibo mejoras en la capacidad (conocimientos y habilidades) de los servidores de la municipalidad.	X		X		X		X			
		Capacitación y sensibilización	La municipalidad, ofrece charlas informativas a través de medios virtuales o presenciales sobre los procedimientos administrativos que presta.	X		X		X		X			
		Marco normativo	La municipalidad, actualiza los cambios normativos a través de la publicación de afiches en sus instalaciones.	X		X		X		X			
		Adecuación de ambientes	Consideras que los ambientes de la municipalidad, generan un impacto positivo (pintado y decoración).	X		X		X		X			
			Difusión de los procedimientos	La municipalidad, difunde su Texto único de procedimientos administrativos a través de los diferentes medios comunicativos.	X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Servicio esperado	El servidor público responde adecuadamente a las preguntas que realiza sobre los procedimientos a seguir.	X		X		X		X			
		Calidad de atención	Cuando es atendido por el personal, recibe un trato cordial, con respeto y amabilidad.	X		X		X		X			
			El personal informa con claridad y precisión sobre cada proceso documentario.	X		X		X		X			
			Realizan de manera efectiva los trámites documentarios solicitados.	X		X		X		X			
	Solución de quejas	Da respuesta oportuna a los reclamos y/o quejas de los usuarios.	X		X		X		X				
	Expectativas	Servicio confiable	Inspira confianza al usuario.	X		X		X		X			
		Atención personalizada	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado.	X		X		X		X			
			El servidor brinda una atención individualizada.	X		X		X		X			
		Personal preparado	Cuando presenta un problema o inconveniente, el servidor muestra interés por resolverlo.	X		X		X		X			
	El servidor posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados.		X		X		X		X				
	Comodidad	Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio.	X		X		X		X			
			Los equipos tecnológicos son modernos y se encuentran en buen estado.	X		X		X		X			
			La mesa de partes está distribuida de manera adecuada para la atención al usuario.	X		X		X		X			
		Empatía	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	X		X		X		X			
		Horario de atención	Los servidores públicos cumplen el horario establecido de manera satisfactoria.	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Marcos Benito Parraguez Carrasco

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

3. TESISISTA:

Br.: Ingrid Nataly Parraguez Sánchez

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de Mayo de 2022

 Firma / DNI 17404650 EXPERTO	 HUELLA
--	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PARRAGUEZ CARRASCO
Nombres	MARCOS BENITO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17404650

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN JOSÉ
Rector	CARLOS ROSELL DE ALMEIDA
Secretario General	VICENTE MARTÍN SOTELO MONTENEGRO
Decano	JOSE ANTONIO BENITO RODRIGUEZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	19/11/18
Resolución/Acta	130/2018
Diploma	AO1476799
Fecha Matrícula	01/03/2003
Fecha Egreso	28/08/2004

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000791261


JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
 JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 22/06/2022 19:00:19-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Vsr instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	Preparatoria	Equipo de trabajo	Percibo que los servidores de la municipalidad, trabajan en equipo para agilizar los procedimientos.	X		X		X		X		
		Capacitaciones	Percibo que los servidores se encuentran capacitados para desarrollar un sistema de simplificación administrativa.	X		X		X		X		
		Identificación de procedimientos	Los servidores de la municipalidad, tienen identificada la información de los procedimientos administrativos.	X		X		X		X		
	En la mesa de partes de la municipalidad, me informan sobre el tipo de procedimiento administrativo que estoy realizando (de aprobación automática, de evaluación previa).		X		X		X		X			
	Diagnóstico	Caracterización del procedimiento	Los servidores públicos de la municipalidad, tienen en claro el acto administrativo (certificado, resolución u otro) que corresponde emitir a mi procedimiento.	X		X		X		X		
		Diagnóstico legal	Los requisitos solicitados para el procedimiento que estoy realizando concuerdan con la normativa vigente.	X		X		X		X		
		Equipo e infraestructura	La ubicación de los equipos e infraestructura de la municipalidad, permiten desplazarse de forma adecuada.	X		X		X		X		
		Costos	Los costos de los procedimientos administrativos que se desarrollan en la municipalidad son justos	X		X		X		X		
		Capacidad del personal	Los servidores de la municipalidad, muestran alta capacidad al ejercer sus funciones.	X		X		X		X		
		Resultados	Estoy conforme con el resultado de mi procedimiento administrativo, realizado en la municipalidad.	X		X		X		X		
	Rediseño	Análisis de procedimientos	Los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la municipalidad son poco burocráticos.	X		X		X		X		
		Rediseño de procedimientos	Los procedimientos administrativos que se realizan en la municipalidad tienen actividades innecesarias.	X		X		X		X		
		Propuesta de infraestructura y equipo	La municipalidad, tiene acondicionada la infraestructura y equipo con un enfoque moderno, adecuada señalización, ubicación de las oficinas, facilidad del acceso al local.	X		X		X		X		
		Rediseño de costos	Percibo que la municipalidad, actualiza los costos de sus procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).	X		X		X		X		
		Fortalecimiento de capacidades	Percibo mejoras en la capacidad (conocimientos y habilidades) de los servidores de la municipalidad.	X		X		X		X		
	Implementación	Capacitación y sensibilización	La municipalidad, ofrece charlas informativas a través de medios virtuales o presenciales sobre los procedimientos administrativos que presta.	X		X		X		X		
		Marco normativo	La municipalidad, actualiza los cambios normativos a través de la publicación de afiches en sus instalaciones.	X		X		X		X		
		Adecuación de ambientes	Consideras que los ambientes de la municipalidad, generan un impacto positivo (pintado y decoración).	X		X		X		X		
Difusión de los procedimientos		La municipalidad, difunde su Texto Único de procedimientos administrativos a través de los diferentes medios comunicativos.	X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Servicio esperado	El personal responde adecuadamente a las preguntas que Ud. realiza sobre los procedimientos a seguir.	X		X		X		X			
		Calidad de atención	Cuando es atendido por el personal, recibe un trato cordial, con respeto y amabilidad.	X		X		X		X			
			El personal informa con claridad y precisión sobre cada proceso documentario.	X		X		X		X			
			Realizan de manera efectiva los trámites documentarios solicitados.	X		X		X		X			
	Solución de quejas	Da respuesta oportuna a los reclamos y/o quejas de los usuarios.	X		X		X		X				
	Expectativas	Servicio confiable	Inspira confianza al usuario.	X		X		X		X			
		Atención personalizada	Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado.	X		X		X		X			
			El servidor brinda una atención individualizada.	X		X		X		X			
		Personal preparado	Cuando presenta un problema o inconveniente, el servidor muestra interés por resolverlo.	X		X		X		X			
			El servidor posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados.	X		X		X		X			
	Comodidad	Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio.	X		X		X		X			
			Los equipos tecnológicos son modernos y se encuentran en buen estado.	X		X		X		X			
			La mesa de partes está distribuida de manera adecuada para la atención al usuario.	X		X		X		X			
		Empatía	Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.	X		X		X		X			
		Horario de atención	Los servidores cumplen el horario establecido de manera satisfactoria.	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Rafael Martel Acosta*

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque.

3. TESISTA:

Br.: Ingrid Nataly Parraguez Sánchez

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de Mayo de 2022

 <p>Firma / DNI 17404650 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MARTEL ACOSTA
Nombres	RAFAEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40701866

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS
Secretario General	FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO
Director	TOMASA VALLEJOS SOSA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION
Fecha de Expedición	09/04/21
Resolución/Acta	156-2021-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2021-0338
Fecha Matrícula	07/06/2014
Fecha Egreso	02/10/2016

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000791308

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 22/06/2022 10:35:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.