



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
MARKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS**

**INCIDENCIA DE LA SIMPLIFICACIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
MARISCAL NIETO, 2023**

**PRESENTADO POR**

**BACH. WALTER ANDRÉS FLORES CHURATA**

**ASESOR**

**MGR. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRAC .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	14
1.2. Definición del Problema .....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	16
1.3.1. Objetivo General .....	16
1.3.2. Objetivos Específicos .....	16
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	17
1.4.1. Justificación Teórica .....	17
1.4.2. Justificación Práctica.....	17
1.4.3. Justificación Metodológica .....	17
1.5. Variables, Operacionalización.....	18
1.5.1. Variables.....	18
1.5.2. Operacionalización.....	19
1.6. Hipótesis de la Investigación .....	20
1.6.1. Hipótesis General .....	20
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes Locales .....	27
2.2. Bases Teóricas .....	29
2.2.1. Simplificación Administrativa .....	29
2.2.2. Satisfacción del Usuario .....	31
2.2.3. Ley 27444 – Simplificación Administrativa .....	33
2.2.4. Decreto Legislativo 1246 – Medidas de Simplificación Administrativa ..	33
2.2.5. Decreto Legislativo 1446 – Sistema de Administración de Modernización de la Gestión Pública.....	35
2.3. Marco Conceptual.....	37
2.3.1. Eficacia.....	37
2.3.2. Eficiencia.....	37
2.3.3. Procedimiento.....	37
2.3.4. Proceso .....	38
2.3.5. Productividad .....	38
2.3.6. Satisfacción .....	39
2.3.7. Simplificación .....	39
CAPÍTULO III: MÉTODO .....	40
3.1. Tipo de Investigación .....	40
3.2. Diseño de Investigación.....	40
3.3. Población y Muestra .....	41
3.3.1. Población.....	41
3.3.2. Muestra.....	42

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.4.1. Técnicas.....	42
3.4.2. Instrumentos .....	43
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	45
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	49
4.1. Presentación de Resultados.....	49
4.1.1. Resultado por Objetivo General .....	50
4.1.2. Resultados por Objetivos Específicos .....	52
4.1.3. Comprobación de Hipótesis General.....	56
4.1.4. Comprobación de Hipótesis Específicas .....	58
1.1. Discusión de Resultados .....	61
CONCLUSIONES .....	67
RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
ANEXOS .....	77
Matriz de Consistencia.....	77
Instrumento .....	78
Validación del Instrumento .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	19
Tabla 2 Rangos de Alfa de Cronbach .....	43
Tabla 3 Fiabilidad de Cuestionario .....	44
Tabla 4 Lista de Expertos.....	44
Tabla 5 Baremos Variable Simplificación Administrativa .....	44
Tabla 6 Baremos Variable Satisfacción del Usuario.....	45
Tabla 7 Prueba de Normalidad Variable Simplificación Administrativa .....	45
Tabla 8 Prueba de Normalidad Dimensión Tiempo de Atención .....	46
Tabla 9 Prueba de Normalidad Dimensión Competencias del Personal.....	46
Tabla 10 Prueba de Normalidad Variable Satisfacción del Usuario.....	47
Tabla 11 Prueba de Normalidad Dimensión Calidad en Atención al Usuario.....	47
Tabla 12 Prueba de Normalidad Dimensión Productividad.....	48
Tabla 13 Resultados por Objetivo General .....	50
Tabla 14 Resultados por Objetivo Específico 1 .....	52
Tabla 15 Resultados por Objetivo Específico 2.....	54
Tabla 16 Prueba de Normalidad Simplificación Administrativa y Satisfacción al Usuario .....	56
Tabla 17 Correlación entre la Variable Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario.....	57
Tabla 18 Prueba de Normalidad Tiempo de Atención y Calidad en Atención al Usuario .....	58
Tabla 19 Correlación entre la Variable Tiempo de Atención y Calidad en Atención al Usuario .....	59

Tabla 20 Prueba de Normalidad Competencias del Personal y Productividad.....	60
Tabla 21 Correlación entre la Dimensión Competencias del Personal y Productividad .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagramación de variables .....	41
Figura 2 Fórmula para la muestra .....	42
Figura 3 Resultados por Objetivo General.....	51
Figura 4 Resultados por Objetivo Específico 1.....	53
Figura 5 Resultados por Objetivo Específico 2.....	55

## RESUMEN

En el presente estudio, de título “Incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023” se planteó como problema general: ¿Cuál es la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?, y a su vez el objetivo general: Determinar la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023. Es así que, con tal finalidad, se definió una investigación descriptiva de tipo básica, en un nivel correlacional; donde se utilizó como población a un grupo de 100 elementos, constituido por usuarios recurrentes del área de estudio, es decir la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; de quienes se extrajo información a través del método de la encuesta y la aplicación de un cuestionario, donde 10 ítems correspondían a la variable simplificación administrativa; y otros 10 ítems correspondían a la variable satisfacción del usuario. De los resultados obtenidos, sobre el objetivo general, el 19.8% considera que en conjunto la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; y el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel muy alto. Según el Rho de Spearman, el p-valor tiene una sig. de 0.000 menor a 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna que sostiene la correlación entre variables investigadas; de igual forma, el coeficiente Rho de Spearman es 0.909 lo que indica una correlación muy fuerte entre las variables de la investigación.

Palabras Claves: Trámite, Eficiencia, Eficacia, Proceso, Calidad



## ABSTRAC

In the present study, titled "Incidence of Administrative Simplification on User Satisfaction in the Mariscal Nieto Provincial Municipality, 2023" the general problem was raised: What is the incidence of Administrative Simplification on User Satisfaction of the Municipality Provincial Mariscal Nieto, 2023?, and in turn the general objective: Determine the incidence of Administrative Simplification on User Satisfaction of the Provincial Municipality Mariscal Nieto, 2023. Thus, for this purpose, a descriptive investigation of type basic, on a correlational level; where a group of 100 elements was used as a population, made up of recurring users of the study area, that is, the Mariscal Nieto Provincial Municipality; from whom information was extracted through the survey method and the application of a questionnaire, where 10 items corresponded to the administrative simplification variable; and another 10 items corresponded to the user satisfaction variable. Of the results obtained, regarding the general objective, 19.8% consider that overall administrative simplification and user satisfaction have a very low level; 22.2% consider that together both variables have a low level; and 18.5% consider that together both variables have a very high level. According to Spearman's Rho, the p-value has a sig. from 0.000 less than 0.05; Therefore, the alternative hypothesis that supports the correlation between investigated variables is accepted; Likewise, Spearman's Rho coefficient is 0.909, which indicates a very strong correlation between the research variables.

Keywords: Procedure, Efficiency, Effectiveness, Process, Quality

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad; la administración pública contiene procedimientos y procesos administrativos muy necesarios ya que aportan un valor público de garantía que permite el acceso de los usuarios a la oferta de servicios de las organizaciones. La simplificación de procesos implica eliminar reglas obsoletas que no se corresponden con la realidad del entorno y renovar las reglas para lograr mayor rapidez, transparencia en las acciones y procesos en general para atender al cliente. Esto contribuye a una óptima eficacia en la prestación de servicios al usuario y como última consecuencia genera satisfacción en el usuario. Bajo esta lógica, en el presente estudio se pretende analizar la correlación de las variables simplificación administrativa y satisfacción del usuario dentro del escenario constituido por la municipalidad provincial mariscal Nieto, durante el año 2023.

Con ese fin; en el primer capítulo de esta investigación, se plantea el problema de estudio de forma general, y los problemas específicos que de él se derivan; además, se define la realidad problemática en base a aportes nacionales e internacionales, para en seguida formular el objetivo general, y los objetivos específicos de la investigación; además de la justificación del estudio y la operacionalización de variables. En seguida, en la última sección del capítulo, se desarrolla la hipótesis general y las hipótesis específicas que sostienen la investigación.

En el segundo capítulo de esta investigación, se desarrolla los antecedentes investigativos; los cuales son divididos en segmentos de acuerdo a su procedencia internacional, nacional, y local; de igual forma se desarrolla las bases teóricas de acuerdo a la operacionalización de las variables, y finalmente se cuenta con un marco conceptual que define algunos conceptos claves para el estudio.

En el tercer capítulo de esta investigación, se desarrolla los parámetros investigativos de la misma; se define el tipo y diseño del estudio, además de constituir la población y la muestra a ser evaluada. Asimismo, se explica la técnica para la recolección de los datos, y el instrumento que se utilizará para su aplicación; se continúa explicando cómo se procesará la información obtenida.

En el cuarto capítulo de esta investigación; se presentan los resultados del trabajo de campo de acuerdo a los objetivos general y específicos del estudio; de igual forma se realiza la comprobación de la hipótesis general y las hipótesis específicas y en seguida se procede con la discusión de resultados alcanzados.

Finalmente, se entrega las conclusiones y recomendaciones a las que llega la presente investigación; las cuales se sujetan al rigor científico requerido y garantizar un alto nivel de certeza.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

(Calagua, 2018); afirma que dentro del escenario global, los procedimientos y procesos administrativos se han vuelto cada vez más necesarios ya que aportan un valor público de garantía que permite el acceso de los usuarios a la oferta de servicios por las organizaciones públicas de manera efectiva. La simplificación de procesos implica eliminar reglas obsoletas que no se corresponden con la realidad del entorno y renovar las reglas para lograr mayor rapidez, transparencia en las acciones y procesos en general para atender al cliente. Esto contribuye a una óptima eficacia en la prestación de servicios al usuario.

(Flores C. , 2022); señala que es importante considerar que los retrasos en los procedimientos administrativos y los trámites complicados no solo afectan a las personas físicas, sino también a las personas jurídicas, ya que pueden desalentar la inversión privada e impedir su crecimiento. Estos problemas también pueden disuadir a los potenciales inversionistas, lo que resulta en costos adicionales para los inversionistas formales que deben realizar trámites adicionales para expandirse o por otros motivos.

(Bimboza, Cárdenas, & Mancheno, 2022); señala que el Banco Interamericano de Desarrollo realiza investigaciones para recopilar testimonios sobre la calidad de los servicios ofrecidos a la población con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos y medir la satisfacción de los usuarios. Además, se busca impulsar reformas de la burocracia en los países latinoamericanos para mejorar la relación entre los ciudadanos y el Estado. La

satisfacción del usuario es un tema prioritario para los organismos internacionales que trabajan en países en desarrollo.

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2019); en Perú, el Estado está actualmente involucrado en un proceso de modernización de los procedimientos y procesos que se orienta hacia la satisfacción del cliente. Para lograr este objetivo, se están implementando diversos mecanismos que buscan simplificar la administración en las organizaciones públicas y privadas del país, en línea con las políticas de simplificación administrativa.

(Klaus, 2019); afirma que a pesar de los esfuerzos del Estado peruano y de la ayuda de organismos internacionales, según el informe del World Economic Forum, Perú ocupa uno de los primeros lugares en la región como uno de los países más burocráticos debido a la cantidad de trámites necesarios para acceder a los servicios gubernamentales, lo que resulta en insatisfacción y demoras para los ciudadanos, tanto personas naturales como jurídicas. Esto crea obstáculos para el acceso a los servicios gubernamentales y genera costos adicionales.

(Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2021); la simplificación administrativa en el gobierno local de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, no se ha constituido como se esperaba, ya que los procedimientos a menudo exceden el tiempo previsto debido a factores burocráticos. Igualmente, se observa que la satisfacción de los usuarios no cumple con las expectativas previstas debido a la incomodidad que provoca la realización de ciertos trámites burocráticos que son complicados y que requieren mucho tiempo.

(Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2021); según el TUPA – Texto Único de Procedimientos Administrativos, que se encuentra en vigencia por medio del Decreto Supremo 047-2020-A/MPMN, alrededor de mil usuarios mensuales acuden a llevar a cabo dichos trámites. Este documento establece requisitos que restringen y limitan la calidad del servicio al generar retrasos y descontento en los usuarios, lo que crea un problema de insatisfacción.

Basándonos en la situación descrita, se hace evidente la importancia de identificar la correlación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de

los ciudadanos usuarios del gobierno local de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023. El objetivo de este análisis es proporcionar recomendaciones que generen una mejora tanto el nivel de satisfacción de los asegurados como la eficacia en la gestión de trámites en beneficio de la población que acude a la mencionada oficina.

## **1.2. Definición del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la incidencia del tiempo de atención al usuario en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?

¿Cuál es la incidencia de las competencias del personal en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la incidencia del tiempo de atención al usuario en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.

Determinar la incidencia de las competencias del personal en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.

## **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

### ***1.4.1. Justificación Teórica***

En términos teóricos, esta investigación se ajusta dentro de los requisitos curriculares de la carrera de Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico. Las definiciones de simplificación administrativa y satisfacción del usuario resultan relevantes en los campos financieros, económicos y empresariales, y se abordan en la gestión de la productividad de la organización. Por lo tanto, se sostiene que el presente estudio ayudará a fortalecer los conocimientos sobre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en general, mediante la interpretación de un supuesto en particular: los datos obtenidos en el escenario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto durante el año 2023.

### ***1.4.2. Justificación Práctica***

El objetivo de este estudio es examinar el efecto que los procedimientos administrativos simplificados tienen en la satisfacción de los ciudadanos, a fin de comprender su influencia y efectividad en las entidades gubernamentales. La investigación destaca la importancia de simplificar los procesos para la toma de decisiones y cómo esto genera menores costos, plazos más cortos, una mejor atención y satisfacción para los ciudadanos. Los resultados de este estudio pueden alentar a los funcionarios y autoridades pertinentes a realizar cambios en los procesos engorrosos y a comprender el grado de fluidez que se puede lograr mediante la optimización.

### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

Resulta esencial destacar que el análisis de la información obtenida en este estudio, se funda en los parámetros limitados por el procedimiento científico. Por lo tanto, la garantía en los niveles de confiabilidad de los datos obtenidos servirá como información precisa sobre el tema investigado. Esto hará que el presente estudio sea útil para proyectos futuros en términos de la formulación de variables, la aplicación de instrumentos y otros métodos científicos validados. Esta es la razón por la que resulta relevante metodológicamente.

## **1.5. Variables, Operacionalización**

### **1.5.1. Variables**

Variable Independiente: Simplificación Administrativa

- Dimensión 1: Tiempo de Atención al Usuario
- Dimensión 2: Competencias del Personal

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

- Dimensión 1: Calidad en Atención al Usuario
- Dimensión 2: Productividad



### 1.5.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Técnica / Instrumento	
Independiente	Simplificación Administrativa	(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015); conjunto de medidas y acciones que tienen por finalidad la reducción de los procesos burocráticos que atraviesan los usuarios, ciudadanos y empresas en su interacción con las Entidades Públicas.	Se considera los trámites que se realizan dentro de la Entidad, y que tienen como usuario final al ciudadano.	Tiempo de Atención al Usuario Competencias del Personal	Encuesta / Cuestionario
Dependiente	Satisfacción del Usuario	(Viscarri, 2019); grado de conformidad asumido por un usuario de una Entidad Pública, en relación de la oferta de producto recibida.	Se considera la percepción del usuario final respecto del servicio de atención que brinda la Entidad	Calidad en Atención al Usuario Productividad	

Nota: En la tabla se recoge las definiciones conceptuales para las variables simplificación administra y satisfacción del usuario según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015) y (Viscarri, 2019) respectivamente.

## **1.6. Hipótesis de la Investigación**

### ***1.6.1. Hipótesis General***

La Simplificación Administrativa incide de forma directa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.

### ***1.6.2. Hipótesis Específicas***

El tiempo de atención al usuario incide de forma directa en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.

Las competencias del personal inciden de forma directa en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. *Antecedentes Internacionales***

(Beltrán, 2021); el objetivo de la investigación fue analizar las leyes incorporadas en Europa en relación a los procedimientos administrativos con el fin de modernizarlos y agilizar la implementación de nuevas instalaciones eléctricas con energías renovables. El estudio se llevó a cabo mediante análisis documental y cualitativo. En resumen, la Unión Europea ha solicitado a sus países miembros que simplifiquen los procesos de autorización de instalaciones de energía renovable y trabajen en colaboración con otros organismos para tomar estas decisiones. Es importante destacar que esto no implica una exoneración de los procesos de control, sino que se debe abordar de manera racional y reduciendo los procedimientos necesarios.

(Cervantes, Stefanell, Peralta, & Salgado, 2018); el objetivo de la investigación fue evaluar la calidad del servicio ofrecido en una institución educativa superior privada en Barranquilla en relación con las necesidades y demandas de los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública. El estudio se clasifica como descriptivo y se presentará una propuesta. El tamaño de la muestra fue de 80 estudiantes. Los resultados muestran una marcada discrepancia en las opiniones de los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública en relación al servicio proporcionado, ya que sus respuestas y

evaluaciones difieren en aspectos como tiempo de respuesta, horarios y trámites, entre otros. Se llegó a la conclusión de que un factor clave en la Variable 1 se deriva de la percepción individual de cada persona, que surge de las experiencias que tienen durante cada etapa del servicio.

(Shavira, Rudiana, & Candra, 2021); el autor planteó como objetivo de su estudio el examen y análisis del proceso de implementación de gobierno electrónico dentro del proyecto Jakarta Smart City; para lo cual emplea el método de la teoría de los resultados de investigación según la Escuela de Gobierno John F. Kennedy de la Universidad de Harvard; el cual sintetiza los aspectos relevantes de un gobierno electrónico eficiente. Las conclusiones del estudio indican que la implementación del gobierno electrónico a través de la aplicación Qlue en Jakarta Smart City no es óptima, debido a la presencia de algunas deficiencias y obstáculos en su implementación.

(Castillo, 2020); en su estudio, se mencionó que la simplificación administrativa no puede lograrse solo con la implementación de tecnología, sino que también debe acompañarse de programas de alfabetización digital para los ciudadanos locales. Esto ayudaría a fundar preceptos democráticos de una forma más efectiva en la relación Estado - Sociedad. En Ecuador, se ha proporcionado acceso gratuito a internet en las instituciones educativas del Estado y se han establecido 849 centros y oficinas en áreas rurales donde los ciudadanos pueden acudir para recibir ayuda con la gestión electrónica. El autor recomendó priorizar los procesos de simplificación y utilizar canales digitales para proporcionar información adicional.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

(Ariza, Quispe, & Cardenas, 2022); en su investigación sobre la relación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Local de la provincia de Carhuaz, durante el periodo 2022; para optar el grado de Magister en Gestión Pública, por la Universidad Tecnológica del Perú; arriba a la siguiente conclusión:

- Las pruebas estadísticas han demostrado que en la Municipalidad Distrital de Acopampa en 2021 hay una correlación de forma directa entre las variables uno y dos, con una correlación  $Rho=0,330$  y un valor significativo de Chi cuadrado con un P-valor de 0,000. Además, el 67% de los usuarios del gobierno local piensan que el concepto de simplificación administrativa que se está llevando a cabo es regular y no beneficia a los usuarios, ya que no se eliminan costos o trámites irrelevantes, hay disminución de etapas engorrosas y una falta de innovación tecnológica. Respecto a la calidad del servicio que brinda la municipalidad, el 55% de los ciudadanos usuarios piensan que es regular debido a la falta de infraestructuras adecuadas, equipo vigente y moderno, competencias para una respuesta oportuna por parte de los funcionarios públicos, y la falta de empatía. Para mejorar estos aspectos, se deberá redefinir la gestión de la inversión pública y utilizar los recursos públicos de manera eficiente y efectiva para mejorar la oferta de servicios y crear infraestructuras esenciales para el crecimiento del distrito.

(Flores & Ampuero, 2021); en su investigación que aborda el proceso de simplificación administrativa y la correlación junto al nivel de calidad en los servicios de una Entidad Pública, durante el periodo 2021; para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, por la Universidad Científica del Sur; arriba a las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, se sostiene que hay una conexión entre las variables, y se considera que la simplificación implica reducir el tiempo de los procedimientos, lo que mejora el trabajo y refuerza la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- El estudio llevado a cabo también concluye que la simplificación administrativa se planifica desde políticas internas con la finalidad de mejorar la oferta de servicios que se ofrece a los colaboradores, reducir los costos y alcanzar las metas establecidas por el gobierno central.
- Además, es necesario contar con un proceso que facilite la realización y garantice la consecución de los objetivos de la institución, para que la simplificación administrativa sea efectiva. En las entidades públicas, el

concepto de simplificación y la calidad del servicio contribuyen a fomentar la competencia entre los trabajadores.

- Por tanto, se recomienda que se mejoren las políticas institucionales para tener en cuenta los nuevos mecanismos, con el objetivo de realizar un trabajo eficiente que permita satisfacer las diversas exigencias de los usuarios y demostrar una alta calidad en el servicio prestado.

(Mondragón, 2022); en su investigación que aborda el concepto de gobierno electrónico dentro del proceso de simplificación administrativa para los gobiernos locales de Lima Metropolitana, durante el periodo 2022; para optar el grado de magister en Gestión Pública, por la Universidad Cesar Vallejo; arriba a las siguientes conclusiones:

- El concepto de simplificación administrativa se ve significativamente afectada por el e-gobierno, como se demuestra en la prueba R cuadrado, que indica que el e-gobierno tiene una influencia del 51,1% en el concepto de simplificación administrativa. La dimensión del trámite presencial (Wald=4,248;  $p=0,39<0,05$ ) es la que tiene mayor impacto en la simplificación administrativa. Además, se arriba a la conclusión de que los ciudadanos han obtenido información relevante usando el sitio web de un gobierno local de Lima Metropolitana durante el 2022, lo que les ha permitido iniciar o completar sus trámites presenciales de manera más fácil y eficiente.
- El gobierno electrónico tiene una influencia significativa durante la manipulación del sistema de interoperabilidad, como se evidencia en la prueba de Pseudo R cuadrado, que indica que el gobierno electrónico tiene una influencia del 45,4% en la dimensión que aborda la manipulación del sistema de interoperabilidad. Respecto del concepto de interacción (Wald=6,012;  $p=0,014<0,05$ ) es la que tiene mayor impacto en la manipulación del sistema de interoperabilidad en Lima Metropolitana. Además, se concluye que los usuarios de la municipalidad perciben que los colaboradores de una Municipalidad de Lima en el servicio de atención al usuario presentan un nivel moderado de trato, ya que no siempre responden

de forma oportuna o no proporcionan asistencia de forma oportuna, lo cual indica que persisten niveles considerables de burocracia dentro de la institución, periodo 2022.

- Se puede afirmar que el gobierno electrónico tiene un impacto significativo en el proceso de consolidación institucional para promover el proceso de simplificación administrativa de las entidades públicas. De acuerdo con el R cuadrado, se observa que el e-gobierno tiene una influencia del 58.4% en la dimensión de consolidación institucional para el proceso de simplificación. La dimensión de interacción con el usuario es la que más influye en la promoción de la simplificación administrativa en el gobierno local de Lima Metropolitana, durante el periodo 2022. Se puede concluir que los ciudadanos consideran necesario invertir en la capacitación de los trabajadores y funcionarios para mejorar la información y el trato que brindan al ciudadano y para informar sobre los avances en la simplificación que siempre benefician al ciudadano.

(Vélez, 2020); en su tesis sobre los documentos electrónicos dentro del proceso de gestión administrativa de la Fiscalía, para el periodo 2019; para optar el grado de magister en Gestión Pública, por la Universidad Cesar Vallejo; arriba a las siguientes conclusiones:

- El proceso de Gestión Administrativa de la Fiscalía se ve notablemente afectada por los documentos electrónicos. Esto se evidencia por el p-value obtenido de 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados obtenidos permiten explicar la relación entre ambas variables, y según el coeficiente de Nagelkerke, se puede afirmar que el 29.4% de la variación en la gestión administrativa depende de los e-documentos.
- El proceso de Gestión Administrativa de la Fiscalía se ve significativamente afectada por la recepción de documentos electrónicos, como se evidencia en el valor de p obtenido de 0.000, que señala una dependencia considerable entre las variables. Además, según el coeficiente de Nagelkerke, se estima

que la recepción de documentos electrónicos influye en un 34.5% en la variabilidad del proceso de Gestión Administrativa de la Fiscalía.

- La producción de e-documentos tiene un impacto relevante en el proceso de Gestión Administrativa de la Fiscalía, como lo indica el p-value de 0,000 obtenido en el análisis. Según el coeficiente de Nagelkerke, se puede afirmar que la variación de la gestión administrativa depende en un 31.3% de la producción de documentos electrónicos en el Ministerio Público.

(Suarez, 2022); en su investigación que analiza el E-Gobierno y el proceso de simplificación administrativa dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano del Gobierno Local de Nuevo Chimbote, durante el periodo 2022; para optar el grado de magister en Gestión Pública, por la Universidad Cesar Vallejo; arriba a las siguientes conclusiones:

- Se puede concluir del objetivo general que en la Gerencia de Desarrollo Urbano del gobierno local, para el periodo 2022, existe una correlación directa significativa y alta ( $R$  de Pearson = 0.777,  $p$ -valor=0.000 <  $\alpha$  =0.05) entre el e-gobierno y el proceso de simplificación administrativa.
- A partir del cumplimiento del primer objetivo específico se puede concluir que más de la mitad de los encuestados (53.9%) percibe un nivel regular de gobierno electrónico. Además, al analizar las diferentes dimensiones del gobierno electrónico, se puede observar que los conceptos de gestión externa e interna, además de la promoción; tienen una valoración media, en contraste con el concepto de gestión relacional que cuenta con una valoración alta, dentro de los ciudadanos usuarios evaluados.
- Al cumplir el objetivo específico 2, se deduce que el proceso de simplificación administrativa es evaluado por la mayoría de los encuestados como regularmente eficaz, con un porcentaje del 50.4%. De igual manera, al analizar sus dimensiones, se observa que los conceptos del procedimiento administrativo, el costo del procedimiento y el tiempo de espera tienen una calificación media dentro del gran denominador de usuarios evaluados.



### **2.1.3. Antecedentes Locales**

(Morales, 2018); en su estudio para la aplicación de procesos tecnológicos con la finalidad de optimizar los procesos administrativos dentro de la Universidad José Carlos Mariátegui, en la filial de Ilo durante el año 2018; para obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico, por la Universidad José Carlos Mariátegui; arriba a las siguientes conclusiones:

- La implementación de tecnología tiene un impacto directo y significativo en la mejora de los procesos de corte administrativo de la UCJM – Ilo, periodo 2018. Los resultados muestran que hay una correlación media entre los procesos tecnológicos y la eficiencia de los procesos administrativos.
- A partir de la revisión de los datos presentados en las tablas, se puede concluir que la UJCM - Ilo no está invirtiendo adecuadamente en procesos Tecnológicos, la tecnología existente no se encuentra vigente; y, a pesar de que su uso es sencillo, no ofrece garantía de optimización de servicios.
- La utilización del software en la evaluación de los procesos administrativos, es una estrategia que permite mejorar el proceso, por lo tanto, es importante brindar capacitación al personal responsable para que puedan utilizarlo de manera efectiva y brindar un servicio de calidad al público usuario.
- Un porcentaje significativo del personal administrativo de la Filial Ilo presenta un bajo rendimiento en la capacitación del uso del sistema o equipos de cómputo, lo que afecta negativamente la calidad del servicio de trámite administrativo que se brinda al público usuario y dificulta la posibilidad de mejorar.

(Miramira, 2022); en su informe que aborda el proceso de actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos del Gobierno Local Provincial de Mariscal Nieto; con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, por la Universidad Nacional de Moquegua; arriba a las siguientes conclusiones:

- La actualización adecuada de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA puede tener un impacto beneficioso para los

usuarios, al reducir los requisitos y costos innecesarios y acelerar la expedición de derechos solicitados. A nivel institucional, se pueden eliminar trámites innecesarios y reducir los niveles de corrupción interna, lo que puede generar mayores ingresos a largo plazo al aumentar el número de personas o establecimientos que pagan impuestos y arbitrios.

- En relación al proceso físico de un procedimiento, este permite evaluar y decidir si las acciones llevadas a cabo por los funcionarios públicos son las más apropiadas, tanto en términos de los requisitos como de los plazos establecidos en el TUPA.
- La creación de las tablas ASME posibilita la identificación de las particularidades de las diversas actividades o fases ejecutadas por los funcionarios públicos, lo que permitirá calcular el tiempo total, los recursos empleados y las actividades sin y con valor agregado (que deben ser eliminadas). De este modo, se podrá mejorar el proceso de simplificación administrativa.

(Ramirez & Ccasani, 2021); en su informe que aborda el proceso de gestión gubernamental y su incidencia en el nivel de calidad del servicio que se brinda al usuario en el Gobierno Local de Anco Huallo, dentro de la región Apurímac, para el periodo 2019; para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico, por la Universidad José Carlos Mariátegui; arriba a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los lineamientos generales de la investigación, se ha demostrado que existe una fuerte correlación directa entre las variables de gestión gubernamental y de calidad del servicio al público dentro de la entidad mencionada. Esto significa que ambas variables están estrechamente relacionadas, como se ha confirmado de acuerdo a la correlación Pearson de 0.811, considerando el error al 5%.
- La planificación y el concepto de calidad del servicio en el gobierno local de Anco Huallo tienen una correlación fuertemente directa, lo que significa que una mejora en la planificación de la gestión gubernamental tendrá un

impacto directo en el nivel del servicio de la entidad. Esta conclusión se basa en el valor del coeficiente P de 0.763, con un margen de error del 5%.

- Después de obtener un coeficiente P de 0.762, se ha podido determinar que la correlación entre los conceptos de organización y el proceso de calidad del servicio en el gobierno local de Anco Huallo es fuertemente positiva. Esto significa que si se mejora una de estas variables, la otra también mejorará. Este hallazgo tiene un nivel de significancia del 5%.
- La Municipalidad de Anco Huallo muestra una correlación altamente positiva entre la dirección y el concepto de calidad del servicio, como lo confirma el coeficiente P de 0.769, con una significancia del 5%. Este hallazgo sugiere que si se mejora el proceso de gestión gubernamental, también se incrementa el nivel de la oferta de servicio al público.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. *Simplificación Administrativa***

(Danós, 2018); el proceso de simplificación administrativa supone evitar costos innecesarios para los ciudadanos, quienes a menudo son obligados a proporcionar información a las entidades estatales que estas ya poseen o que pueden obtener a través de sus propios mecanismos. Esta práctica tiene como objetivo evitar que los ciudadanos se vean perjudicados económicamente.

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015); el objetivo de optimizar la atención al ciudadano en las instituciones públicas puede ser alcanzado mediante la simplificación administrativa. Se trata de un conjunto de principios y acciones que buscan reducir los obstáculos y los costos innecesarios que enfrenta la sociedad cuando interactúa con la administración pública. Esto se logra mejorando los niveles de eficiencia, eficacia, y de calidad de los servicios públicos, así como la rapidez de procesos, en comparación con la forma en que se realizaban anteriormente por parte de los ciudadanos.

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015); la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública estaba programada hasta finales del 2021. El proceso de modernización se basa en un diseño de gestión

orientado a lograr resultados que beneficien al ciudadano, a través de un enfoque de cambio; en base a cinco dimensiones fundamentales y tres ejes de corte transversal que se enfocan en el diseño de la gestión de procesos, a través de la mejora del trámite administrativo y el ordenamiento interno institucional; donde destaca que a simplificación administrativa se constituye como la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que dificultan la función de los organismos administrativos del Estado.

(Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2019); la simplificación administrativa se considera una herramienta que estimula la innovación, fomenta el espíritu emprendedor y perfecciona la gobernanza pública. Esto se debe a que esta estrategia establece instrumentos para regular la política, lo que contribuye a mejorar y optimizar la eficacia de la gestión pública.

#### **2.2.1.1. Competencias del Personal.**

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2019); se necesita identificar y destacar las prácticas exitosas que buscan servir a la población, y utilizarlas como incentivo para promover una reforma del Estado enfocada en el ciudadano. Al premiar y multiplicar estas buenas prácticas en la gestión pública, se puede impulsar una transformación eficaz y orientada a la ciudadanía; asimismo, implica centrarse en los procesos y en los equipos de trabajo, con la calidad del servicio como enfoque principal desde los niveles iniciales de la administración pública. Esto implica promover cambios pequeños pero duraderos en el tiempo, que tengan un impacto inmediato y directo en la atención a los ciudadanos. De igual forma, se propone enfocarse en los procesos de atención para detectar y satisfacer las necesidades de los ciudadanos como una estrategia para alcanzar los objetivos de la institución en términos de prestación de servicios de calidad. El enfoque en las buenas prácticas es una fortaleza ya que no depende del tamaño o nivel de desarrollo de la entidad que las implementa, ni del contexto en el que se aplican. Finalmente, la estrategia no se limita a proporcionar información e incentivos, sino que también se centra en establecer modelos de buenas prácticas que puedan ser reconocidos, mantenidos y mejorados con el tiempo. Estas prácticas ejemplares sirven como herramientas para

fomentar y promover un mejor rendimiento de los involucrados, y se convierten en referencias de acciones y prácticas correctas.

### **2.2.2. Satisfacción del Usuario**

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015); es imprescindible contar con una estrategia de comunicación que involucre y recoja las expectativas de la ciudadanía respecto a los procesos de mejora impulsados en la entidad pública, a fin de poder llevar a cabo una gestión del cambio enfocada en una mejor atención al ciudadano. La planificación de la intervención comunicativa se realiza a través de un plan de comunicación que contempla la creación de mensajes y argumentos persuasivos, adaptados a las características sociodemográficas y culturales de los diferentes públicos objetivo, ya sean estudiantes, empresarios, trabajadores, indígenas o cualquier otro grupo. Es fundamental conocer a fondo a los públicos objetivo para lograr un efecto motivador y de atención en ellos al momento de diseñar productos comunicativos. Será crucial incluir el enfoque intercultural en la estrategia de comunicación, de manera que se dé una atención especial y se utilicen los canales que la población tenga acceso fácil y que no impliquen costos adicionales. Finalmente, establecer canales de comunicación bidireccional con la población contribuirá a mejorar las relaciones y a comprender sus expectativas y percepciones respecto a los nuevos servicios o atención que la institución debe ofrecer.

#### **2.2.2.1. Atención del Usuario.**

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2019); procedimiento que tiene la finalidad de cubrir completamente los requisitos y necesidades de los usuarios de un servicio en particular.

(Da Silva, 2022); es una estrategia de marketing que busca fijar diversos puntos de comunicación con los usuarios, mediante diversos medios, con el objetivo de fundar interrelaciones, en todas las etapas de una venta. Como objetivos más relevantes del servicio al cliente se encuentra asegurar que el producto o servicio sea entregado a su destinatario y utilizado de forma adecuada, además de generar

satisfacción en el usuario final. Para alcanzar estas metas, es esencial brindar todo tipo de apoyo que facilite el proceso.

#### **2.2.2.2. Calidad en Atención al Usuario.**

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2019); dentro del proceso de modernización de la gestión del Estado, una de las partes fundamentales es la optimización de los niveles en los productos ofrecidos a la ciudadanía. Esto implica la sintetización de los mismos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios, así como la utilización de medios de atención adecuados, estándares mínimos en el nivel de servicio, tecnologías de la comunicación para la interacción con los ciudadanos o instituciones del estado y otros medios que propicien la mejora del nivel de los productos públicos. La Secretaría de Gestión Pública de la PCM, encargada del nivel de atención al ciudadano, ha emitido la Disposición para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (SGP N°006-2019-PCM/SGP) como documento de gestión destinada a mejorar los productos públicos en beneficio de la población. La disposición incluye el término "Conductores que influyen en la satisfacción de las personas", que se refiere a los elementos comunes que se encuentran en diversos tipos de productos públicos y que afectan la percepción de los usuarios dependiendo de cómo se atiendan sus necesidades. De manera estructurada, la norma técnica también incorpora un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, el cual consta de seis dimensiones que guían a las entidades públicas para enfocarse en lo que es importante para las personas, tales como conocer sus necesidades y expectativas, y determinar el valor de los servicios que ofrecen.

#### **2.2.2.3. Productividad.**

(CEPAL, 2000); con el fin de optimizar la gestión de los recursos de las entidades del Estado, es importante tener en cuenta tanto su impacto en una escala microeconómica como macroeconómica. En el primer caso, medir el rendimiento de las entidades del Estado permite un mayor desarrollo en este aspecto, lo que a su vez conduce a una mejor planificación presupuestaria, una disminución de costos, un aumento en los beneficios de corte directo en función a los niveles mínimos de

la producción y una incidencia en los productos ofrecidos. Evaluar el rendimiento del gasto público es fundamental para garantizar la continuidad de los programas y el adecuado rendimiento de bienes y servicios públicos, especialmente cuando los recursos resultan escasos. En situaciones de ajuste económico, es importante proteger los programas clave de inversión pública para lograr una eficiencia y sostenibilidad adecuadas, especialmente aquellos que promueven el crecimiento y el ajuste externo, así como los programas sociales dirigidos a los pobres. Sin embargo, medir la productividad del gasto público conlleva problemas relacionados con las características propias de los procesos gubernamentales.

### **2.2.3. Ley 27444 – Simplificación Administrativa**

(El Peruano, 2019); la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) es una norma en el Perú que busca agilizar y simplificar los procedimientos administrativos del sector público. La ley tiene como objetivo principal reducir los trámites y requisitos que los ciudadanos y empresas deben cumplir para acceder a los servicios del Estado, lo que a su vez, busca mejorar el rendimiento del servicio público. La ley se aplica a todas las instituciones y niveles de la administración pública, tanto a nivel nacional como regional y local. Esta ley también regula los procedimientos administrativos que se realizan entre las instituciones públicas, lo que busca mejorar la coordinación y la mejora en el uso de los recursos públicos.

La Ley del Procedimiento Administrativo General establece una serie de preceptos que deben guiar la actuación de la gestión pública. Uno de estos principios es la simplificación de los procedimientos administrativos, lo que implica reducir los trámites y requisitos que los ciudadanos y empresas deben cumplir para acceder a los servicios del Estado. Otro de los principios es la eficiencia, lo que implica que la administración pública debe utilizar los recursos de diligente para lograr sus objetivos.

### **2.2.4. Decreto Legislativo 1246 – Medidas de Simplificación Administrativa**

(El Peruano, 2016); el Decreto Legislativo 1246 del 2016 es una norma emitida por el gobierno del Perú que tiene como fin fundamental la simplificación

del procedimiento administrativo en el país. La norma establece diversas medidas para agilizar los procesos administrativos, reducir los trámites burocráticos y mejorar la eficiencia en la gestión pública. La disposición se aplica a todas las instituciones públicas, incluyendo los ministerios, organismos reguladores, gobiernos regionales y locales, así como a las empresas del Estado y cualquier otra entidad que reciba recursos públicos. Entre las medidas más relevantes establecidas por el decreto, se encuentran las siguientes:

- La eliminación de trámites innecesarios y la simplificación de los procesos administrativos, a fin de reducir la carga burocrática para los ciudadanos y las empresas.
- La simplificación de los procesos del registro y autorización de empresas, a través de la implementación de ventanillas únicas y la reducción de requisitos.
- La simplificación de los procesos de licitación pública, a través de la eliminación de requisitos innecesarios y la puesta en marcha de sistemas electrónicos de contratación pública.
- La implementación de sistemas electrónicos para la presentación de documentos y trámites, a fin de reducir el uso de papel y mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos administrativos.
- La promoción del principio de publicidad en la gestión pública, a través de la implementación de sistemas de acceso a la información y la publicación de información relevante en portales web institucionales.
- La creación de un sistema de evaluación y seguimiento de las medidas de simplificación administrativa implementadas por las entidades públicas, a fin de asegurar su efectividad y continuidad.
- La promoción de la participación ciudadana en la simplificación administrativa, a través de la implementación de mecanismos de consulta y participación en la implementación de las medidas.

El Decreto Legislativo 1246 busca optimizar la gestión pública, reducir los procesos y tiempos de los trámites administrativos y promover la publicidad en la administración pública. Para ello, establece medidas concretas de simplificación de



procesos, como la eliminación de trámites intrascendentes, la simplificación de procesos, la implementación de sistemas electrónicos y la promoción de la transparencia. Es importante destacar que la norma también plantea un sistema de control y seguimiento de las medidas implementadas, lo que permitirá asegurar su efectividad y continuidad en el tiempo. Además, se promueve la participación ciudadana en la simplificación administrativa, lo que garantiza una gestión más democrática y acorde a las demandas de la población. En resumen, el Decreto Legislativo 1246 del 2016 es una norma que busca mejorar el rendimiento en la administración pública en el Perú, a través de la simplificación de los procesos administrativos, la reducción de trámites intrascendentes y la promoción de la transparencia. La norma establece medidas concretas de simplificación del trámite administrativo, como la implementación de sistemas electrónicos y la reducción de requisitos, y promueve la participación de la ciudadanía en la administración pública.

#### ***2.2.5. Decreto Legislativo 1446 – Sistema de Administración de Modernización de la Gestión Pública***

(El Peruano, 2019); el D. L. que modifica la Ley 27658 en el Perú fue aprobado en mayo de 2019 y tiene como fin la optimización de los servicios públicos en el país. La norma establece diversas medidas para mejorar el rendimiento de las entidades del Estado y promover una gestión más eficiente y transparente. La Ley 27658, también conocida como Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, fue promulgada en 2002 con el objetivo de optimizar la eficiencia de la gestión pública en el Perú. Sin embargo, a lo largo del tiempo, se ha evidenciado la necesidad de actualizar y mejorar algunos aspectos de la norma para lograr una gestión más efectiva. Entre las principales modificaciones establecidas por el Decreto Legislativo se encuentran las siguientes:

- Fortalecimiento de la operatividad de las entidades públicas, a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad y la formación de los servidores en gestión pública y liderazgo.
- Promoción de una gestión eficiente bajo el principio de publicidad, a través de la implementación de sistemas de control interno y auditoría, así como la

publicación de información relevante sobre la gestión pública en portales web institucionales.

- Mejora de la atención al usuario, a través de la implementación de sistemas de atención al cliente y la simplificación de los trámites administrativos.
- Fortalecimiento del sistema de control y la meritocracia, a través de la consecución de sistemas de optimización del desempeño, la promoción de la carrera pública y la implementación de incentivos por mérito.
- Promoción de la participación del ciudadano en la administración pública, a través de la implementación de medios de consulta y participación ciudadana para la toma de decisiones y la gestión pública.

(El Peruano, 2019); el Decreto Legislativo también establece la creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de los Servicios Públicos, que tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios públicos y promover la mejora continua en la gestión pública. Además, se promueve la simplificación y automatización de los procesos administrativos, a través de la implementación de sistemas electrónicos y la reducción de trámites innecesarios. También se busca mejorar la publicidad en los procesos de la administración pública, a través de la publicación de información relevante en portales web institucionales y el impulso a la rendición de cuentas. El Decreto Legislativo que modifica la Ley 27658 es una medida importante para la optimización de la oferta de servicios de las entidades del Estado en el Perú, fortalecer la capacidad institucional de las entidades públicas y promover una gestión más eficiente y transparente. La norma establece medidas concretas, como la consecución de sistemas de gestión de calidad y la simplificación de los trámites administrativos, para lograr una gestión más efectiva.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Eficacia**

(Beltrán, 2021); la eficacia administrativa esta referida al nivel de rendimiento que tiene una organización para alcanzar los objetivos y metas establecidos. En el contexto de la administración pública, la eficacia implica que la organización logra cumplir con sus objetivos de manera efectiva, satisfaciendo los requerimientos de los ciudadanos y demás interesados. La eficacia administrativa es fundamental para asegurar que los servicios del Estado se brinden de manera adecuada y que se logren los resultados esperados en beneficio de la sociedad. Para lograr una eficacia administrativa, es necesario contar con procesos y sistemas eficientes, personal capacitado y motivado, así como una gestión efectiva de los recursos disponibles.

### **2.3.2. Eficiencia**

(Cervantes, Stefanell, Peralta, & Salgado, 2018); la eficiencia administrativa esta referida a la operatividad de una Entidad Pública para utilizar los recursos disponibles de manera óptima y obtener los resultados deseados con el menor costo posible. En el contexto de la gestión pública, el concepto de eficiencia esta referido a la administración adecuada de los recursos del Estado, el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos, la optimización de los procesos y la maximización de los resultados. Para lograr una eficiencia administrativa, es necesario implementar medidas que permitan una gestión efectiva y transparente de los recursos, la simplificación de los trámites, la reducción de los costos y la mejora continua de los procesos y procedimientos. La eficiencia en la gestión pública resulta primordial para asegurar el buen funcionamiento de la administración pública y el cumplimiento de su misión.

### **2.3.3. Procedimiento**

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2019); el procedimiento administrativo esta referido a todas las actuaciones y trámites que se deben seguir para el cumplimiento de los requerimientos del usuario dentro del marco de la

administración del sector público. Estos procedimientos están regidos por normativas y leyes que establecen los requisitos, plazos y documentos necesarios para su cumplimiento. El objetivo del procedimiento administrativo es garantizar la legalidad y transparencia en los procesos de la administración pública, así como garantizar la protección de los derechos e intereses de los ciudadanos. Algunos ejemplos de procedimientos administrativos son los trámites para solicitar permisos, licencias, subvenciones, entre otros.

#### **2.3.4. *Proceso***

(Beltrán, 2021); el proceso administrativo se refiere a las actividades y fases que se producen durante la organización de una Entidad Pública para alcanzar sus objetivos y metas. Este proceso se divide en cuatro etapas: planificación, organización, dirección y control. En la planificación se establecen los objetivos, estrategias y planes de acción para lograrlos. El proceso de organización representa la estructuración empresarial y la asignación de tareas y responsabilidades. En la dirección se lleva a cabo la motivación, liderazgo y coordinación del personal. Y en el control se supervisa y evalúa el desempeño de la organización para asegurar que se están cumpliendo los objetivos y metas establecidos.

#### **2.3.5. *Productividad***

(Ariza, Quispe, & Cardenas, 2022); la productividad en una entidad pública está referida a la respuesta de una entidad para utilizar de manera eficiente los recursos a su disposición para la consecución de fines planteados. La productividad implica la optimización de los procesos, la eficiencia en el uso de los recursos y la optimización de los resultados obtenidos. Para aumentar la productividad en una entidad pública, es necesario implementar medidas que fomenten la innovación, la capacitación del personal, la simplificación de los trámites y la mejora en la gestión de los recursos. Una entidad pública productiva se caracteriza por una gestión eficiente, transparente y enfocada en el cumplimiento de su misión y objetivos.

### **2.3.6. Satisfacción**

(Ariza, Quispe, & Cardenas, 2022); la satisfacción del usuario en una entidad pública se refiere al grado de conformidad que siente el usuario respecto de los servicios que brinda el Estado que recibe por parte del Estado. Es decir, se trata de la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de la atención, la eficiencia en la gestión y el cumplimiento de las expectativas generadas en torno a la oferta de servicios. Para lograr la satisfacción del usuario en una entidad es importante la implementación de procedimientos y acciones que permitan mejorar la calidad de los servicios prestados. Algunas de estas estrategias pueden incluir la simplificación de procedimientos, la mejora en la atención al cliente, la promoción de una ciudadanía participativa y la publicidad en los trámites en la gestión pública. Además, es fundamental que las entidades públicas promuevan una cultura de servicio al usuario, en la que se fomente la empatía, la calidez y la atención personalizada, con la finalidad de cumplir con la satisfacción de los requerimientos de los usuarios. Para ello, es importante que los servidores públicos reciban la capacitación necesaria para ofrecer un óptimo servicio y que cuenten con los recursos y herramientas adecuados para desempeñar su trabajo de manera eficiente.

### **2.3.7. Simplificación**

(Flores C. , 2022); la simplificación administrativa es un proceso mediante el cual se busca reducir la complejidad y burocracia en los trámites y procedimientos que los ciudadanos y empresas deben realizar ante la administración pública. El fin es reducir la complejidad en el acceso a los servicios que ofrece el Estado, reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia en la gestión pública. Para lograr la simplificación administrativa se pueden implementar medidas como la digitalización de trámites, la eliminación de requisitos innecesarios, la eliminación de plazos innecesarios y la simplificación de formularios y documentación necesaria. La simplificación administrativa contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y a fomentar la actividad empresarial.

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **3.1. Tipo de Investigación**

El presente estudio es de tipo básico.

(Hernández, 2017); afirma que la investigación de tipo básica, también conocida como investigación fundamental o investigación pura, se centra en la generación de conocimientos teóricos o conceptuales sin tener en cuenta su aplicabilidad inmediata o las implicaciones prácticas. El objetivo principal de la investigación básica es ampliar la comprensión y el conocimiento en un área específica del conocimiento, explorando conceptos, teorías y principios fundamentales. En este tipo de investigación, los investigadores buscan responder preguntas teóricas, comprender fenómenos o descubrir principios subyacentes sin tener en cuenta necesariamente su viabilidad práctica o aplicaciones inmediatas. A menudo se lleva a cabo en entornos de laboratorio o mediante estudios teóricos y computacionales, e involucra la recopilación de datos o la realización de experimentos para probar hipótesis.

### **3.2. Diseño de Investigación**

El presente estudio es de diseño no experimental – correlacional y de enfoque cuantitativo.

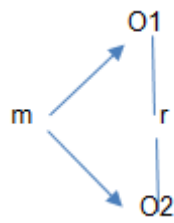
(Hernández, 2017); precisa que es un diseño metodológico que busca establecer relaciones o asociaciones entre variables sin intervenir o manipular activamente las variables de interés. En este tipo de diseño, los investigadores recopilan datos sobre dos o más variables y analizan la naturaleza de su relación o correlación. En lugar de realizar manipulaciones controladas o experimentos, el

diseño no experimental correlacional se basa en la observación de eventos o situaciones tal como ocurren naturalmente. Los investigadores recopilan datos de los participantes o del entorno y buscan determinar si existe una relación estadística entre las variables sin poder afirmar una relación de causa y efecto.

(Hernández, 2017); el análisis de correlación es una técnica común utilizada en este tipo de diseño para determinar el grado y la dirección de la asociación entre las variables. La correlación puede ser positiva, indicando que las variables varían en la misma dirección, o negativa, lo que significa que varían en direcciones opuestas.

*Figura 1*

*Diagramación de variables*



*Nota: Diagramación de variables según (Hernández, 2017).*

Donde:

O1: Simplificación Administrativa

O2: Satisfacción del Usuario

r: Indicador de relación

m: Muestra

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

Para definir nuestra población se está considerando la demanda de usuarios frecuentes que tienen el área de estudio, que se constituye en el gobierno local de

la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; los cuales en promedio se constituyen en 100 usuarios de atención constante dentro de las instalaciones.

### 3.3.2. *Muestra*

La aplicación probabilística a la población de 100 elementos, se da de la siguiente manera:

*Figura 2*

*Fórmula para la muestra*

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

*Nota: Fórmula para la muestra según (Hernández, 2017).*

Donde:

N: Indicador de población

p: Indicador de probabilidad de satisfechos

q: Indicador de probabilidad de insatisfechos

E: Indicador de intervalo

Z: Nivel de confianza

n: 81 elementos

## 3.4. **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### 3.4.1. *Técnicas*

La técnica empleada es la encuesta.

(Hernández, 2017); la técnica de la encuesta en la investigación es un método utilizado para recopilar datos y obtener información de una muestra de individuos o grupos en relación con un tema específico. Consiste en formular un



conjunto de preguntas estructuradas y estandarizadas que se presentan a los participantes, quienes proporcionan respuestas que luego se analizan y se utilizan para extraer conclusiones o realizar inferencias sobre una población más amplia.

### 3.4.2. Instrumentos

El instrumento empleado es el cuestionario.

(Hernández, 2017); es una herramienta utilizada para recopilar datos mediante la formulación de preguntas estructuradas y estandarizadas. Se utiliza como una forma de encuesta, donde se presentan preguntas a los participantes y estos proporcionan respuestas que se utilizan posteriormente para el análisis de datos. Un cuestionario consta de un conjunto de preguntas que están diseñadas para recopilar información específica sobre un tema determinado. Las preguntas pueden ser abiertas, donde los participantes proporcionan respuestas en sus propias palabras, o cerradas, donde se les presenta una serie de opciones de respuesta predefinidas.

#### 3.4.2.1. Fiabilidad de Instrumento por SPSS Statistics.

Se emplea una muestra piloto, en base a la aplicación del instrumento, para determinar la fiabilidad del mismo a través del coeficiente de Alfa de Cronbach; donde la significancia de P tiene los siguientes rangos:

Tabla 2

Rangos de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre

Nota: Rangos para la confiabilidad según (Hernández, 2017).

De los resultados se obtiene que:

Tabla 3

Fiabilidad de Cuestionario

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	20

Nota. Elaboración propia

Entonces se concluye que el nivel de fiabilidad para el presente instrumento (0.970) se sitúa dentro del rango excelente, según la escala de (Hernández, 2017); lo que permite asegurar la certeza de los resultados obtenidos en la investigación.

#### **3.4.2.2. Fiabilidad de Instrumento por Juicio de Expertos.**

En la validación del instrumento, se solicita la opinión de 02 expertos en la materia, los mismos que expresarán su conformidad sobre el instrumento empleado en la investigación, a través del formato de validación de juicio de expertos que se adjunta en los anexos del presente.

Tabla 4

Lista de Expertos

<b>Nombre del Evaluador</b>	<b>Opinión</b>
Lic. Edwin Paredes Flores	Favorable
Lic. Duane Leiva Flores	Favorable

Nota. Elaboración propia

#### **3.4.2.3. Baremos del Instrumento.**

La distribución de baremos se realizó conforme la escala de Likert; a continuación se aprecian los resultados:

Tabla 5

Baremos Variable Simplificación Administrativa

<b>Variable Simplificación Administrativa</b>			
Nivel	Variable	Tiempo de Atención	Competencias del Personal
Muy de Acuerdo	41-43	22-23	20-20
De Acuerdo	39-40	21-22	19-20
Indiferente	34-38	16-20	18-19
En Desacuerdo	28-33	13-15	16-18
Muy en Desacuerdo	23-27	10-12	13-15

Nota. Elaboración propia

Tabla 6

Baremos Variable Satisfacción del Usuario

<b>Variable Satisfacción del Usuario</b>			
Nivel	Variable	Calidad en Atención al Usuario	Productividad
Muy de Acuerdo	40-41	21-21	20-21
De Acuerdo	38-39	20-20	19-20
Indiferente	33-38	17-20	17-18
En Desacuerdo	25-32	13-16	13-16
Muy en Desacuerdo	19-24	10-12	9-12

Nota. Elaboración propia

### 3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se desarrolla la prueba de normalidad en base a una muestra de 81 elementos; donde se plantea el test de Kolmogorov – Smirnov; cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 7

Prueba de Normalidad Variable Simplificación Administrativa

	<b>Kolmogorov – Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación Administrativa	,244	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Hipótesis nula: la variable presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la variable presenta un comportamiento no normal.

La significancia para la variable simplificación administrativa es igual a 0.000; dato que es menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que la variable presenta un comportamiento no normal.

Tabla 8

*Prueba de Normalidad Dimensión Tiempo de Atención*

	<b>Kolmogorov – Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de Atención	,212	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Hipótesis nula: la dimensión presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la dimensión presenta un comportamiento no normal.

La significancia para la dimensión tiempo de atención es igual a 0.000; dato que es menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que la dimensión presenta un comportamiento no normal.

Tabla 9

*Prueba de Normalidad Dimensión Competencias del Personal*

	<b>Kolmogorov – Smirnov</b>		
--	-----------------------------	--	--

	Estadístico	gl	Sig.
Competencias del Personal	,354	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Hipótesis nula: la dimensión presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la dimensión presenta un comportamiento no normal.

La significancia para la dimensión tiempo de atención es igual a 0.000; dato que es menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que la dimensión presenta un comportamiento no normal.

*Tabla 10*

*Prueba de Normalidad Variable Satisfacción del Usuario*

<b>Kolmogorov – Smirnov</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del Usuario	,290	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Hipótesis nula: la variable presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la variable presenta un comportamiento no normal.

La significancia para la variable simplificación administrativa es igual a 0.000; dato que es menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que la variable presenta un comportamiento no normal.

*Tabla 11*

*Prueba de Normalidad Dimensión Calidad en Atención al Usuario*

	<b>Kolmogorov – Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad en Atención al Usuario	,208	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Hipótesis nula: la dimensión presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la dimensión presenta un comportamiento no normal.

La significancia para la dimensión tiempo de atención es igual a 0.000; dato que es menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que la dimensión presenta un comportamiento no normal.

*Tabla 12*

*Prueba de Normalidad Dimensión Productividad*

	<b>Kolmogorov – Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,246	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Hipótesis nula: la dimensión presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la dimensión presenta un comportamiento no normal.

La significancia para la dimensión tiempo de atención es igual a 0.000; dato que es menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que la dimensión presenta un comportamiento no normal.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1. Presentación de Resultados**

En el desarrollo del cuestionario; para cada una de las variables se desarrollaron 10 ítems de la siguiente manera: para la variable simplificación administrativa se desarrollaron 10 ítems, donde 5 ítems fueron para la dimensión tiempo de atención, y 5 ítems fueron para la dimensión competencias del personal; para la variable satisfacción del usuario se desarrollaron 10 ítems, donde 5 ítems fueron para la dimensión Calidad en Atención al Usuario, y 5 ítems fueron para la dimensión productividad.

#### 4.1.1. Resultado por Objetivo General

Tabla 13

Resultados por Objetivo General

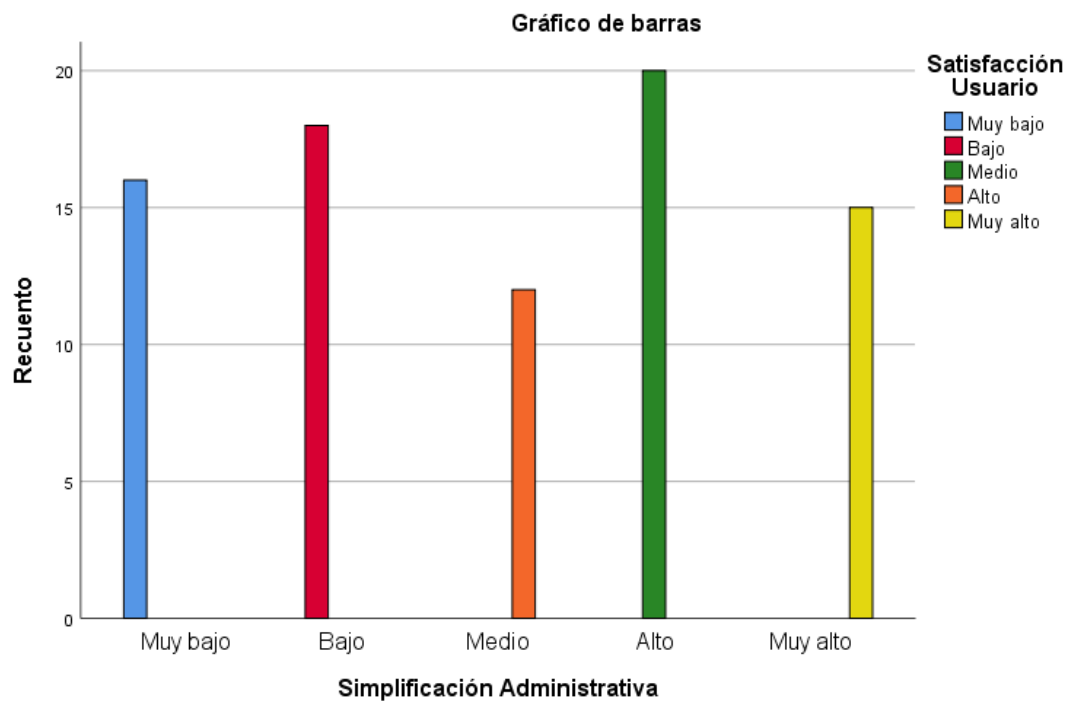
		Satisfacción Usuario					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Simplificación Administrativa	<b>Muy bajo</b>	Recuento	16	0	0	0	0	16
		% del total	19,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,8%
	<b>Bajo</b>	Recuento	0	18	0	0	0	18
		% del total	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%
	<b>Medio</b>	Recuento	0	0	0	12	0	12
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	14,8%	0,0%	14,8%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	0	20	0	0	20
		% del total	0,0%	0,0%	24,7%	0,0%	0,0%	24,7%
	<b>Muy Alto</b>	Recuento	0	0	0	0	15	15
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,5%	18,5%
	Recuento	16	18	20	12	15	81	
	% del total	19,8%	22,2%	24,7%	14,8%	18,5%	100,0%	

Nota. Elaboración propia



Figura 3

Resultados por Objetivo General



Nota. Elaboración Propia

Interpretación:

Según los resultados de la tabla de frecuencias y la figura que precede; sobre el objetivo general, se puede afirmar que el 24.7% de los elementos de la muestra, consideran que el nivel de simplificación administrativa es medio; el 22.2% considera que el nivel de simplificación administrativa es bajo; el 19.8% considera que el nivel de simplificación administrativa es muy bajo.

De la misma forma, el 24.7% de los elementos de la muestra; consideran que el nivel de satisfacción de usuario es medio; el 22.2% consideran que el nivel de satisfacción de usuario es bajo; el 19.8% considera que el nivel de satisfacción es muy bajo; el 18.5% considera que el nivel de satisfacción de usuario es muy alto; y el 14.8% considera que el nivel de satisfacción de usuario es alto.

Sobre la correlación, el 19.8% considera que en conjunto la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; y el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel muy alto.

Asimismo, para la variable simplificación administrativa, se considera las dimensiones tiempo de atención y competencias del personal; mientras que para la variable satisfacción del usuario, se consideran las dimensiones calidad en atención al usuario y productividad.

Finalmente, se puede identificar una proporcionalidad directa entre las variables de estudio; la simplificación administrativa y la satisfacción de usuario; donde, en el análisis general; los elementos de la muestra consideran que la relación entre las variables se encuentra en un nivel muy bajo.

#### 4.1.2. Resultados por Objetivos Específicos

##### 4.1.2.1. Resultados por Objetivo Específico 1

Tabla 14

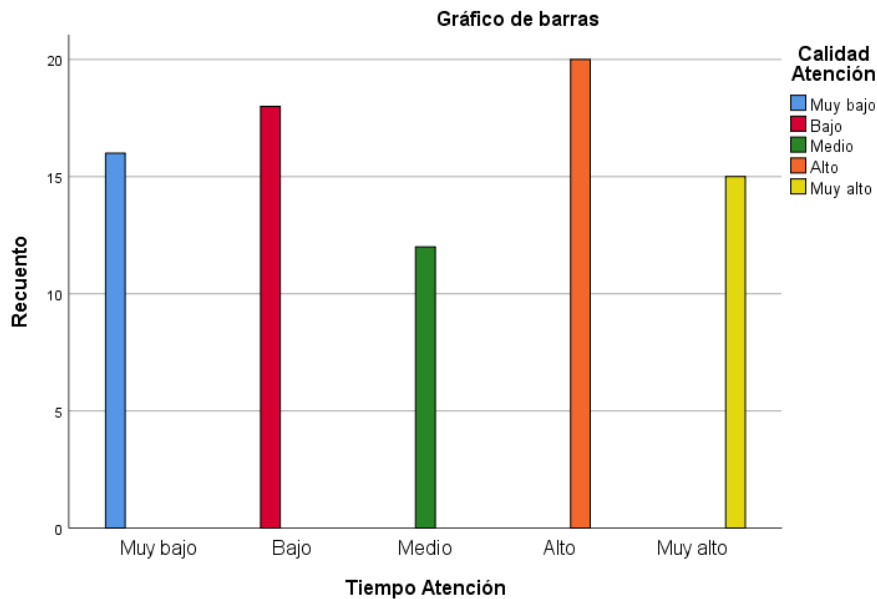
Resultados por Objetivo Específico 1

		Calidad Atención					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Tiempo Atención	<b>Muy bajo</b>	Recuento	16	0	0	0	0	16
		% del total	19,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,8%
	<b>Bajo</b>	Recuento	0	18	0	0	0	18
		% del total	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%
	<b>Medio</b>	Recuento	0	0	12	0	0	12
		% del total	0,0%	0,0%	14,8%	0,0%	0,0%	14,8%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	0	0	20	0	20
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	24,7%	0,0%	24,7%
	<b>Muy alto</b>	Recuento	0	0	0	0	15	15
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,5%	18,5%
	<b>Total</b>	Recuento	16	18	12	20	15	81
		% del total	19,8%	22,2%	14,8%	24,7%	18,5%	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Resultados por Objetivo Específico 1



Nota. Elaboración propia

#### Interpretación:

Según los resultados de la tabla de frecuencias y la figura que precede; sobre el objetivo específico 1, se puede afirmar que el 24.7% de los elementos de la muestra, consideran que el nivel de tiempo de atención es alto; el 22.2% considera que el nivel de tiempo de atención es bajo; el 19.8% considera que el nivel tiempo de atención es muy bajo; el 18.5% considera que el nivel tiempo de atención es muy alto; finalmente el 14.8% considera que el nivel de tiempo de atención es medio.

De la misma forma, el 24.7% de los elementos de la muestra; consideran que el nivel de calidad de atención es alto; el 22.2% consideran que el nivel de calidad de atención es bajo; el 19.8% considera que el nivel de calidad de atención es muy bajo; el 18.5% considera que el nivel de calidad de atención es muy alto; y el 14.8% considera que el nivel de calidad de atención es medio.

Sobre la correlación, el 19.8% considera que en conjunto el tiempo de atención y la calidad de atención tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; el 14.8% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel medio; el 24.7% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel alto; finalmente el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel muy alto.

Finalmente, se puede identificar una proporcionalidad directa entre las dimensiones tiempo de atención y calidad de atención; donde, en el análisis general; los elementos de la muestra consideran que la relación entre las dimensiones mencionadas se encuentra en un nivel alto.

#### 4.1.2.2. Resultados por Objetivo Específico 2

Tabla 15

Resultados por Objetivo Específico 2

		Productividad					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Competencias Personal	<b>Muy bajo</b>	Recuento	16	0	0	0	0	16
		% del total	19,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,8%
	<b>Bajo</b>	Recuento	0	18	20	0	0	38
		% del total	0,0%	22,2%	24,7%	0,0%	0,0%	46,9%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	0	0	15	12	27
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	18,5%	14,8%	33,3%
<b>Total</b>	Recuento	16	18	20	15	12	81	
	% del total	19,8%	22,2%	24,7%	18,5%	14,8%	100,0%	

Nota. Elaboración Propia

Figura 5

Resultados por Objetivo Específico 2



Nota. Elaboración propia

#### Interpretación:

Según los resultados de la tabla de frecuencias y la figura que precede; sobre el objetivo específico 2, se puede afirmar que el 46.9% de los elementos de la muestra, consideran que el nivel de competencias del personal es bajo; el 33.3% considera que el nivel de competencias del personal es alto; y el 19.8% considera que el nivel de competencias del personal es muy bajo.

De la misma forma, el 24.7% de los elementos de la muestra; consideran que el nivel de productividad es medio; el 22.2% consideran que el nivel de productividad es bajo; el 19.8% considera que el nivel de calidad de productividad muy bajo; el 18.5% considera que el nivel de productividad es muy alto; y el 14.8% considera que el nivel de productividad es muy alto.

Sobre la correlación, el 19.8% considera que en conjunto las competencias del personal y la productividad tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; y el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel alto.

Finalmente, se puede identificar una proporcionalidad directa entre las dimensiones competencias del personal y productividad; donde, en el análisis general; los elementos de la muestra consideran que la relación entre las dimensiones mencionadas se encuentra en un nivel bajo.

#### **4.1.3. Comprobación de Hipótesis General**

Hipótesis nula: Las variables Simplificación Administrativa y Satisfacción al Usuario presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: Las variables Simplificación Administrativa y Satisfacción al Usuario no presentan una distribución normal

*Tabla 16*

*Prueba de Normalidad Simplificación Administrativa y Satisfacción al Usuario*

	<b>Kolmogorov - Smirnov</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Simplificación Administrativa	,826	81	,000
Satisfacción al Usuario	,759	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Se cuenta con una significancia de .000 en ambas variables; simplificación administrativa y satisfacción al usuario respectivamente, las cuales son inferiores al indicador 0.05; lo que conlleva descartar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis

alterna, lo que confirman una distribución normal entre las variables y por ende se debe aplicar una prueba no paramétrica para comprobar la correlación.

Hipótesis nula: No existe correlación entre las variables

Hipótesis alterna: Existe correlación entre las variables

Tabla 17

Correlación entre la Variable Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario

		<b>Simplificación Administrativa</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b>
<b>Simplificación Administrativa</b>	Correlación de Pearson	1	,909
	Sig. (bilateral)		,000
	N	81	81
<b>Satisfacción al Usuario</b>	Correlación de Pearson	,909	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	81	81

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según el Rho de Spearman, el p-valor tiene una sig. de 0.000 menor a 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna que sostiene la correlación entre variables investigadas; de igual forma, el coeficiente Rho de Spearman es 0.909 lo que indica una correlación muy fuerte entre las variables.

#### 4.1.4. Comprobación de Hipótesis Específicas

##### 4.1.4.1. Hipótesis Específica 1.

Hipótesis nula: Las dimensiones Tiempo de Atención y Calidad en Atención al Usuario presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: Las dimensiones Tiempo de Atención y Calidad en Atención al Usuario no presentan una distribución normal

Tabla 18

Prueba de Normalidad Tiempo de Atención y Calidad en Atención al Usuario

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de Atención	,212	81	,000
Calidad en Atención	,208	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Se cuenta con una significancia de .000 en ambas dimensiones; tiempo de atención y calidad en atención respectivamente, las cuales son inferiores al indicador 0.05; lo que conlleva descartar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, lo que confirman una distribución normal entre las dimensiones y por ende se debe aplicar una prueba no paramétrica para comprobar la correlación.

Hipótesis nula: No existe correlación entre las dimensiones

Hipótesis alterna: Existe correlación entre las dimensiones



Tabla 19

Correlación entre la Variable Tiempo de Atención y Calidad en Atención al Usuario

		Tiempo de Atención	Calidad en Atención al Usuario
<b>Tiempo de Atención</b>	Correlación de Pearson	1	,919
	Sig. (bilateral)		,000
	N	81	81
<b>Calidad en Atención al Usuario</b>	Correlación de Pearson	,919	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	81	81

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según el Rho de Spearman, el p-valor tiene una sig. de 0.000 menor a 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna que sostiene la correlación entre dimensiones investigadas; de igual forma, el coeficiente Rho de Spearman es 0.919 lo que indica una correlación muy fuerte entre las dimensiones.

#### 4.1.4.2. Hipótesis Específica 2.

Hipótesis nula: Las dimensiones Competencias del Personal y Productividad presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: Las dimensiones Competencias del Personal y Productividad no presentan una distribución normal

Tabla 20

Prueba de Normalidad Competencias del Personal y Productividad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias del Personal	,213	81	,000
Productividad	,218	81	,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Se cuenta con una significancia de .000 en ambas dimensiones; competencias del personal y productividad respectivamente, las cuales son inferiores al indicador 0.05; lo que conlleva descartar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, lo que confirman una distribución normal entre las dimensiones y por ende se debe aplicar una prueba no paramétrica para comprobar la correlación.

Hipótesis nula: No existe correlación entre las dimensiones

Hipótesis alterna: Existe correlación entre las dimensiones

Tabla 21

Correlación entre la Dimensión Competencias del Personal y Productividad

		Competencias del Personal	Productividad
<b>Competencias del Personal</b>	Correlación de Pearson	1	,905
	Sig. (bilateral)		,000
	N	81	81
<b>Productividad</b>	Correlación de Pearson	,905	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	81	81

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según el Rho de Spearman, el p-valor tiene una sig. de 0.000 menor a 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna que sostiene la correlación entre dimensiones investigadas; de igual forma, el coeficiente Rho de Spearman es 0.905 lo que indica una correlación muy fuerte entre las dimensiones.

### **1.1. Discusión de Resultados**

La discusión de resultados en el estudio parte desde la descripción del mismo y su respectiva comparación con las conclusiones en investigaciones similares.

Así pues; en el desarrollo de esta investigación, se plantea el problema en base a un análisis de las circunstancias internacionales, nacionales, y locales respecto a las definiciones de simplificación administrativa y la satisfacción del usuario; teniendo como escenario de investigación el gobierno local de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, para el periodo 2023. De esta manera se planteó como principal interrogante: ¿Cuál es la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?; de igual forma se desarrolló como interrogantes específicas: ¿Cuál es la incidencia del tiempo de atención al usuario en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?, y ¿Cuál es la incidencia de las competencias del personal en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?. A continuación; se desarrolló como objetivo general: Determinar la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial

Mariscal Nieto, 2023; y los objetivos específicos: Determinar la incidencia del tiempo de atención al usuario en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023, y Determinar la incidencia de las competencias del personal en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023. Finalmente, se planteó como hipótesis general: La Simplificación Administrativa incide de forma directa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023; y las hipótesis específicas: El tiempo de atención al usuario incide de forma directa en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023; y Las competencias del personal inciden de forma directa en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.

Continuando con el proyecto; el marco teórico recogió opiniones internacionales, nacionales, y locales respecto de investigaciones similares a la propia; de igual forma, las bases teóricas y las definiciones conceptuales estuvieron enmarcadas en torno a las variables simplificación administrativa y satisfacción del usuario. Para el desarrollo de las dimensiones de cada variable, se referenció los conceptos de la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) y (Viscarri, 2019), donde para la variable simplificación administrativa se desarrolla las dimensiones tiempo de atención y competencias del personal; de igual forma para la variable satisfacción del usuario, se consideró las dimensiones calidad en atención al usuario, y productividad.

Metodológicamente; el estudio es de corte básico – descriptivo y en un nivel transversal – correlacional; donde la población estuvo conformada por 100 usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, de la cual se extrajo una muestra de

81 elementos; a quienes se les aplicó como técnica investigativa la encuesta, a través del instrumento cuestionario en base a 20 ítems que desarrollan cada una de las dimensiones de las variables a razón de 5 preguntas por dimensión.

En la interpretación de los resultados obtenidos en base al objetivo general, se tiene que: Según los resultados de la tabla de frecuencias y la figura que precede; sobre el objetivo general, se puede afirmar que el 24.7% de los elementos de la muestra, consideran que el nivel de simplificación administrativa es medio; el 22.2% considera que el nivel de simplificación administrativa es bajo; el 19.8% considera que el nivel de simplificación administrativa es muy bajo. De la misma forma, el 24.7% de los elementos de la muestra; consideran que el nivel de satisfacción de usuario es medio; el 22.2% consideran que el nivel de satisfacción de usuario es bajo; el 19.8% considera que el nivel de satisfacción es muy bajo; el 18.5% considera que el nivel de satisfacción de usuario es muy alto; y el 14.8% considera que el nivel de satisfacción de usuario es alto. Sobre la correlación, el 19.8% considera que en conjunto la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; y el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel muy alto. Asimismo, para la variable simplificación administrativa, se considera las dimensiones tiempo de atención y competencias del personal; mientras que para la variable satisfacción del usuario, se consideran las dimensiones calidad en atención al usuario y productividad. Finalmente, se puede identificar una proporcionalidad directa entre las variables de estudio; la simplificación administrativa y la satisfacción de usuario; donde, en el análisis

general; los elementos de la muestra consideran que la relación entre las variables se encuentra en un nivel muy bajo.

En el desarrollo de comprobación de hipótesis; se hace la precisión respecto de las variables y el objetivo general: Se cuenta con una significancia de .000 en ambas dimensiones; tiempo de atención y calidad en atención respectivamente, las cuales son inferiores al indicador 0.05; lo que conlleva descartar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, lo que confirman una distribución normal entre las dimensiones y por ende se debe aplicar una prueba no paramétrica para comprobar la correlación; sobre las dimensiones y el objetivo número 1: Se cuenta con una significancia de .000 en ambas dimensiones; tiempo de atención y calidad en atención respectivamente, las cuales son inferiores al indicador 0.05; lo que conlleva descartar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, lo que confirman una distribución normal entre las dimensiones y por ende se debe aplicar una prueba no paramétrica para comprobar la correlación; finalmente, sobre las dimensiones y el objetivo número 2: Se cuenta con una significancia de .000 en ambas dimensiones; competencias del personal y productividad respectivamente, las cuales son inferiores al indicador 0.05; lo que conlleva descartar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, lo que confirman una distribución normal entre las dimensiones y por ende se debe aplicar una prueba no paramétrica para comprobar la correlación.

En el análisis de estudios similares; recogemos la información que proporciona (Córdova & Rojas, 2019); en su investigación “La simplificación administrativa y la satisfacción de los clientes como factor de eficiencia y eficacia empresarial en La Municipalidad de Lima Metropolitana 2019”; plantea como

objetivo general, determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la satisfacción al cliente dentro de la Municipalidad de Lima Metropolitana, durante el periodo 2019; para lo cual plantea una investigación descriptiva de tipo inferencial donde se recogió información de 40 elementos usuarios del gobierno local en estudio, y se arribaron a las siguientes conclusiones: primero: tanto los autores concuerdan en que, mediante la simplificación administrativa, las entidades estatales mejoran su productividad al ofrecer servicios al eliminar procesos innecesarios; segundo: la coincidencia entre los dos autores en sus teorías radica en su enfoque en las consecuencias de la simplificación administrativa para el servicio ofrecido por la entidad pública al cliente, haciendo hincapié en la pronta atención para lograr la satisfacción del cliente; tercero: la conclusión es que tanto fuentes coinciden en reconocer la relevancia del servicio de calidad y su considerable influencia en el cliente, lo que habilita una administración pública eficiente y, como resultado, infunde confianza en los ciudadanos hacia la prestación actual de servicios; finalmente: la conclusión es que los autores coinciden en la importancia de que una entidad cuente con un personal competente capaz de abordar diversos escenarios con habilidad.

De esta forma; se observa un alto nivel de coincidencia sobre los resultados obtenidos en la presente investigación; donde la simplificación administrativa y satisfacción del usuario tienen un fuerte nivel de incidencia y confiabilidad.

Continuando; (López, 2020) en su estudio “Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019” plantea como objetivo general establecer la relación que existe entre las variables simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad

distrital de la Banda de Shilcayo, 2019; para lo cual se desarrolla una investigación descriptiva de tipo inferencial donde se recogió información de 1200 elementos usuarios del gobierno local en estudio, y se arribaron a las siguientes conclusiones: Los datos indican que en 2019, la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo tuvo una ejecución de simplificación administrativa clasificada como "regular" con un 34%. De igual manera, en ese mismo período, el nivel de satisfacción del usuario en la entidad fue considerado "insatisfactorio," también con un 34%. La investigación concluye que existe una conexión entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad, respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson alto (0.878), que indica una correlación positiva significativa. Además, el nivel de significancia bilateral fue de 0.000, menor que el valor límite de 0.05.

Estas últimas conclusiones reafirman las coincidencias de nuestra investigación respecto de investigación similares; lo que permite asegurar la confiabilidad de la investigación realizada.



## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Respecto del objetivo general; el 19.8% considera que en conjunto la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; y el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel muy alto. Según el Rho de Spearman, el p-valor tiene una sig. de 0.000 menor a 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna que sostiene la correlación entre variables investigadas; de igual forma, el coeficiente Rho de Spearman es 0.909 lo que indica una correlación muy fuerte entre las variables.

### **SEGUNDO**

Respecto del objetivo específico 1; el 19.8% considera que en conjunto el tiempo de atención y la calidad de atención tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; el 14.8% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel medio; el 24.7% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel alto; finalmente el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel muy alto. Según el Rho de Spearman, el p-valor tiene una sig. de 0.000 menor a 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna que sostiene la correlación entre dimensiones investigadas; de igual forma, el coeficiente Rho de Spearman es 0.919 lo que indica una correlación muy fuerte entre las dimensiones.

### **TERCERO**

Respecto del objetivo específico 2; el 19.8% considera que en conjunto las competencias del personal y la productividad tienen un nivel muy bajo; el 22.2% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel bajo; y el 18.5% considera que en conjunto ambas variables tienen un nivel alto. Según el Rho de Spearman, el p-valor tiene una sig. de 0.000 menor a 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna que sostiene la correlación entre dimensiones investigadas; de igual forma, el coeficiente Rho de Spearman es 0.905 lo que indica una correlación muy fuerte entre las dimensiones.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda al área de estudio; es decir, la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, alinearse al método de simplificación administrativa en su totalidad; dado que este sistema permite optimizar el rendimiento del servicio que se ofrece al usuario ciudadano.

### **SEGUNDA**

Se recomienda mejoras en la oferta del servicio de atención al ciudadano a través de criterios referidos a la diligencia de los trámites administrativos con la finalidad de generar un escenario de confianza por parte del ciudadano.

### **TERCERA**

Se recomienda incidir en la capacitación del recurso humano, con la finalidad de que este se encuentre en la capacidad de responder oportunamente a los trámites administrativos demandados por el área usuaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, E., Quispe, C., & Cardenas, S. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Carhuaz*, 2022. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6335/E.Ariza\\_C.Quispe\\_S.Cardenas\\_Trabajo\\_Investigacion\\_Maestria\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6335/E.Ariza_C.Quispe_S.Cardenas_Trabajo_Investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Beltrán, J. (2021). *La Simplificación Administrativa en la Transición de la Energía, un desafío a las energías renovables en la UE*. Valencia, España. Obtenido de <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/2118/2425>
- Bimboza, J., Cárdenas, L., & Mancheno, M. (2022). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. El Caso del Mantenimiento Vehicular Liviano*. Ambato, Ecuador. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/370114015\\_Calidad\\_del\\_servicio\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_El\\_caso\\_del\\_mantenimiento\\_vehicular\\_liviano](https://www.researchgate.net/publication/370114015_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_El_caso_del_mantenimiento_vehicular_liviano)
- Cahuana, T., & Llerena, J. (2017). *Proceso del Presupuesto Participativo en la Municipalidad Provincial de Tacna Periodo 2016 - 2017*. Tacna, Perú. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/220/1/CAHUANA%20CONDE%20TOMAS%20ARTURO-LLERENA%20LANCHIPA%20JAVIER%20ALFREDO.pdf>

Calagua, M. (2018). *La Simplificación Administrativa y la Calidad de Servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua\\_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, C. (2020). *Simplicidad en la Administración Pública y Mejoramiento de la Democracia*. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/uazuay\\_e\\_tudo\\_o\\_digital\\_democratizou\\_usos\\_digitais\\_em\\_periodo.html](https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/uazuay_e_tudo_o_digital_democratizou_usos_digitais_em_periodo.html)

CEPAL. (2000). *Productividad del Sector Público, Evaluación de la Gestión del Gasto Público e Indicadores de Desempeño en Guatemala*. Santiago de Chile, Chile. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7636/S00080661\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7636/S00080661_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). *Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla*. Barranquilla, Colombia. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64544/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64544/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chahua, F., Charre, I., & Mori, P. (2019). *Participación Ciudadana y su Relación con el Presupuesto Participativo en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle - Huánuco; 2017*. Huánuco, Perú. Obtenido de

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4786/TEC00334Ch514.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Córdova, J., & Rojas, P. (2019). *La Simplificación Administrativa y la Satisfacción de los Clientes como Factor de Eficiencia y Eficacia Empresarial en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5914/J.Cordova\\_P.Rojas\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5914/J.Cordova_P.Rojas_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Da Silva, D. (2022). *¿Qué es Atención al Cliente? Definición, Elementos e Importancia para las Empresas en la Actualidad*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

Danós, J. (2018). *Comentarios a Propósito de los Quince Años de Vigencia de la Ley de Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú. Obtenido de [https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Justicia-y-Derechos-Humanos-del-Minjus-Legis.pe\\_.pdf](https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Justicia-y-Derechos-Humanos-del-Minjus-Legis.pe_.pdf)

El Peruano. (2016). *Decreto Legislativo N° 1246*. Lima, Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/>

El Peruano. (2019). *Decreto Legislativo N° 1446*. Lima, Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>

- El Peruano. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Flores, C. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicios en Municipios Locales y Provinciales del Perú: Una Revisión Sistemática*. Lima, Perú. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4255/6524>
- Flores, I., & Ampuero, M. (2021). *Simplificación Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio de una Institución Pública, Lima 2021*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2218/T-L-Flores%20I-Ampuero%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. D.F., México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Klaus, S. (2019). *The Global Competitiveness Report*. Davos, Suiza. Obtenido de [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf)
- López, S. (2020). *Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019*. Tarapoto, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55442/L%c3%b3pez\\_HSV-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55442/L%c3%b3pez_HSV-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Miramira, R. (2022). *Actualización del TUPA de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*. Moquegua, Perú. Obtenido de [https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/324/D095\\_47649889\\_EP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/324/D095_47649889_EP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mondragón, J. (2022). *Gobierno Electrónico, en la Simplificación Administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100387/Mondragon\\_AJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100387/Mondragon_AJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, M. (2018). *Aplicación de la Tecnología en la Optimización de los Trámites Administrativos en la UJCM de la Filial Ilo 2018*. Ilo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/491/Michel\\_tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/491/Michel_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. (2021). *Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - Moquegua*. Moquegua, Perú. Obtenido de [https://munimoquegua.gob.pe/sites/default/files/imagenes/tupa\\_vigente\\_sut.pdf](https://munimoquegua.gob.pe/sites/default/files/imagenes/tupa_vigente_sut.pdf)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2019). *Perspectivas de Empleo 2019*. Ciudad de México, México. Obtenido de <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/informeperspectivasdeempleado2019delaocde.html>



- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Lima, Perú. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>
- Ramirez, L., & Ccasani, G. (2021). *Gestión Gubernamental y Calidad de Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2019*. Moquegua, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1076/Lorena-Gerardina\\_tesis\\_titulo\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1076/Lorena-Gerardina_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Shavira, A., Rudiana, R., & Candra, A. (2021). *Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City Di Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik, Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020*. Jakarta, Indonesia. Obtenido de <http://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/view/38250>
- Suarez, M. (2022). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022*. Chimbote, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97271/Suarez\\_OMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97271/Suarez_OMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vélez, E. (2020). *Documentos Electrónicos en la Gestión Administrativa del Ministerio Público - 2019*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez\\_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Véliz, F. (2017). *Participación Ciudadana y Presupuesto Participativo en la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco durante el Periodo 2016*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10001/Veliz\\_AFE.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10001/Veliz_AFE.pdf?sequence=1)

Viscarri, J. (2019). *Modelo de Creación de Valor para el Cliente*. Barcelona, España. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/16640/Viscarri\\_modelo\\_creacion\\_valor\\_cliente.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/16640/Viscarri_modelo_creacion_valor_cliente.pdf)

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia

Problema		Objetivo		Hipótesis		Variables		Dimensiones		Metodología	
<b>General</b>	¿Cuál es la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?	<b>General</b>	Determinar la incidencia de la Simplificación Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.	<b>General</b>	La Simplificación Administrativa incide de forma directa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.	<b>Variable Independiente</b>	Simplificación Administrativa	Tiempo de Atención al Usuario Competencias del Personal			<b>Tipo de Investigación</b> Aplicado – Descriptivo  <b>Método de Investigación</b> Correlacional  <b>Población</b> 100 usuarios frecuentes de los trámites de la MPMN; periodo 2023.  <b>Muestra</b> 81 elementos  <b>Instrumento</b> Cuestionario
	¿Cuál es la incidencia del tiempo de atención al usuario en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?  ¿Cuál es la incidencia de las competencias del personal en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023?		Determinar la incidencia del Tiempo de atención al usuario en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.  Determinar la incidencia de las competencias del personal en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.		El tiempo de atención al usuario incide de forma directa en la calidad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.  Las competencias del personal inciden de forma directa en la productividad en atención al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023.						