

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2019.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: VANESSA MAYLÍ GUERRERO CHOQUEHUANCA

Asesor:

M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
VANESSA MAYLÍ GUERRERO CHOQUEHUANCA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAestrÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN IGNACIO, 2019.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: VANESSA MAYLÍ GUERRERO CHOQUEHUANCA

JURADO EVALUADOR

M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Asesor

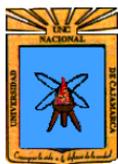
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

Dra. María Esther León Morales
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las Diecisiete horas del día 25 de febrero de dos mil veintidós, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/ysx-ehpc-skz, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO, Dra. MARIA ESTHER LEÓN MORALES, Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2019**; presentada por la **Contadora Pública VANESSA MAYLÍ GUERRERO CHOQUEHUANCA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobar con la calificación de Diecisiete la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Contadora Pública VANESSA MAYLÍ GUERRERO CHOQUEHUANCA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las dieciocho horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Asesor

Dr. Edward/Fredy Torres Izquierdo

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

.....
Dra. María Esther León Morales
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, por ser parte fundamental de cada logro personal y profesional que alcanzo en cada etapa de mi vida.

A mis padres María y Egilberto, por ser parte fundamental de cada logro personal y profesional que alcanzo en cada etapa de mi vida.

A mi hijo Alessandro, por ser mi motivación para nunca rendirme en todo lo que me propongo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por estar en mi vida como un guía, por perdonar mis pecados y por ser el camino celestial que me permite ser mejor persona cada día. Agradezco a las autoridades de la UNC, por brindar la oportunidad a miles de jóvenes poder cursar una maestría de alta calidad en la ciudad de Jaén. Agradezco a las autoridades y personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Ignacio por su valioso apoyo antes y durante de este informe de tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE O LISTA DE TABLAS.....	x
ÍNDICE O LISTA DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE O LISTA DE FIGURAS.....	xii
EPIGRAFE.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	3
1.2. Justificación e importancia.....	4
1.2.1. Justificación Científica.....	4
1.2.2. Justificación técnica – práctica.....	4
1.2.3. Justificación Institucional y personal.....	5
1.3. Delimitación de la Investigación.....	6
1.4. Limitaciones.....	6
1.5. Objetivos de la investigación.....	7
1.5.1. Objetivo general.....	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	8
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares	13
2.3. Marco conceptual.....	15
2.4. Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis General	29
3.1.2. Hipótesis específicas.....	29
3.2. Variables/categorías.....	29
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	29
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	31
4.1. Ubicación geográfica	31
4.2. Diseño de la investigación	33
4.3. Métodos de investigación	33
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	34
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	36
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	37
4.7. Matriz de consistencia metodológica.....	38
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
5.1. Presentación de resultados	40
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	46
5.3. Contrastación de hipótesis	51

CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
Epígrafes.....	65

ÍNDICE O LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	40
Tabla 2	Relación de la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio	41
Tabla 3	Relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.	42
Tabla 4	Relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019	43
Tabla 5	Relación del principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019	44
Tabla 6	Relación del principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019	45
Tabla 7	Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1	51
Tabla 8	Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 2	52
Tabla 9	Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 3	53
Tabla 10	Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 4	54
Tabla 11:	Pruebas de normalidad de la hipótesis de investigación	55

ÍNDICE O LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de variables	30
Cuadro 2 Matriz de consistencia metodológica	38

ÍNDICE O LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de acceso a la Municipalidad Provincial de San Ignacio.	32
Figura 2 Relación de la Simplificación de Procedimientos Administrativos en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio	71
Figura 3 Relación de la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.	72
Figura 4 Relación de la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019	73
Figura 5 Relación del principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019	74
Figura 6 Relación del principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019	75

EPÍGRAFE

Epígrafe 1 Instrumentos	65
Epígrafe 2 Figuras de los resultados	71
Epígrafe 3 Validaciones de expertos	76
Epígrafe 4 Confiabilidad del instrumento	83

RESUMEN

Las diferentes debilidades en los procesos administrativos que presentan las entidades públicas han generado una inmensa cantidad de reclamos por parte de los usuarios, trayendo como consecuencia una falta de confianza por parte de los ciudadanos hacia los trabajadores, funcionarios y autoridades. Dejar de lado la simplificación administrativa ha generado sobre carga laboral en algunas áreas, los cuales, ha impactado negativamente en la satisfacción de los usuarios. Se formuló como pregunta general: ¿Cómo se relaciona la Simplificación de Procedimientos Administrativos en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio? Asimismo, se consideró utilizar como objetivo primordial: Determinar la relación de la Simplificación de Procedimientos Administrativos en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño No experimental, transeccional, de tipo aplicada, de nivel correlacional, donde la población estuvo conformada por 700 usuarios y la muestra obtenida es de 90 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio. Se procedió a aplicar el cuestionario, consiguiendo información valiosa que se procedió a colocar en una hoja de Excel, posterior a ello se procedió a agregar dichos datos al Excel, donde se obtuvo el Alpha de Cronbach 0,932, de la misma manera, se obtuvieron las tablas y figuras para su respectivo análisis e interpretación de cada uno de los datos, los cuales, a través de las pruebas de normalidad, se evidenció que los resultados son estadísticamente significativos por obtener una Sig., menor al 0,05 y el coeficiente dl Rho de Spearman fue de 0,639, demostrando que la simplificación administrativa se relacionan de manera positiva considerable con la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Simplificación administrativa, satisfacción del usuario, reclamos, principios administrativos.

ABSTRACT

The different weaknesses in the administrative processes presented by public entities have generated an immense amount of complaints from users, resulting in a lack of trust on the part of citizens towards workers, officials and authorities. Leaving aside administrative simplification has generated a workload in some areas, which has had a negative impact on user satisfaction. It was formulated as a general question: How is the Simplification of Administrative Procedures related to User Satisfaction of the Provincial Municipality of San Ignacio? Likewise, it was considered to use as a primary objective: To determine the relationship of the Simplification of Administrative Procedures in User Satisfaction of the Provincial Municipality of San Ignacio - 2019. A quantitative approach was used, with a non-experimental, transectional, applied type design, correlation, where the population consisted of 700 users and the sample obtained is 90 users from the Provincial Municipality of San Ignacio. The questionnaire was applied, obtaining valuable information that was placed in an Excel sheet, after which said data was added to Excel, where Cronbach's Alpha 0.932 was obtained, in the same way, the tables and figures for their respective analysis and interpretation of each of the data, which, through the normality tests, it was evidenced that the results are statistically significant for obtaining a Sig., less than 0.05 and the dl coefficient Spearman's Rho was 0.639, showing that administrative simplification is positively related to user satisfaction.

Keywords: Administrative simplification, user satisfaction, complaints, administrative principles.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema.

1.1.1. Contextualización.

Se ha evidenciado a nivel internacional y nacional la existencia de problemática que existe en el Estado de Gobierno, con la calidad de servicio de las instituciones públicas en los procedimientos administrativos que realizan los ciudadanos día a día; y la manera de cómo cada Gobierno ha tratado o ha implementado procedimientos para la mejora del servicio al ciudadano.

En esta misma línea Sánchez y Romero (2016). Mencionan que en México “las organizaciones presentan dificultades para realizar la medición de la calidad servicio, ya que la percepción de esta se fundamenta en las necesidades particulares, las experiencias vividas y las recomendaciones de otros clientes” (p.17), demostrando de esta manera que si las organizaciones no se preocupan por valorar la calidad de servicio que ofrecen sus trabajadores perderá gran parte del mercado influyendo negativamente en sus estados financieros.

En cambio, Hansemark y Albinson (2017). Expresan que en Alemania la “calidad de servicio, se puede ver afectada a mayor medida por aquella persona que está en contacto directo con el cliente, influenciando de tal manera en la calidad al momento de que se entrega el servicio” (p.32); es por eso, que es esencial contar con un buen equipo de trabajo que ayude a solucionar las dudas, consultas, quejas y reclamos de los usuarios, de la misma manera anotar frecuentemente las opiniones de estos para que la entidad pueda lograr la mejora continua.

Las organizaciones en el Perú vienen implementando nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio a sus usuarios, ya que saben que para su organización es

un elemento fundamental para el crecimiento de su entidad, es por ello, Solís (2017). Indica que en Perú “las empresas ignoran lo que realmente el cliente espera, preocupándose solo en producir y vender, dejando de lado el servicio que brindan” (p.23); teniendo como resultado quejas de los usuarios, es por eso que es de suma importancia que las entidades busquen la forma de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Tal y como refiere en su página institucional de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Perú (2018) la simplificación administrativa tiene como finalidad la supresión de los obstáculos o precios innecesarios para los administrados, que producen el erróneo desempeño de la Gestión Pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las primordiales ocupaciones que debería ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo que se consigue con la utilización correcto del marco normativo y los instrumentos (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y decisión de precios; así como, el manual para mejorar la atención a la ciudadanía que la Secretaría de Administración Pública pone a disposición.

1.1.2. Descripción del problema.

Durante los últimos años se han desarrollado varios procesos dirigidos a la simplificación de métodos administrativos y a que la prestación de servicios otorgados al habitante sea en excepcionalidad eficientes y eficaces, con reducción de precios, trámites y tiempos.

En la Municipalidad provincial de San Ignacio, se han evidenciado muchas debilidades en cuánto a satisfacción del usuario, esto a consecuencias de quejas constantes de usuarios por la demora de sus trámites, burocracia existente; sin

embargo, la Municipalidad Provincial de San Ignacio cuenta con instrumentos de gestión que ayudan a facilitar la rapidez de éstos servicios, aunque muchas veces al parecer sólo queda en teoría. De otro modo han tratado de Simplificar sus procedimientos administrativos, pero hasta la actualidad se desconoce la relación que existe entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Ignacio con el fin de evaluar los resultados de la Simplificación Administrativa implementada.

1.1.3. Formulación del problema.

Pregunta General

¿Cómo se relaciona la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?

Preguntas Auxiliares

1. ¿Cómo se relaciona la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?

2. ¿Cómo se relaciona la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?

3. ¿Cómo se relaciona el principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?

4. ¿Cómo se relaciona el principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación Científica

Este trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la incidencia que tiene la simplificación de Procedimientos Administrativos y la satisfacción de los usuarios de la Provincia de San Ignacio. Asimismo, se consideraron diferentes enfoques científicos, es así que para la variable simplificación de procedimientos administrativos se tomó en cuenta la teoría clásica de administración de Fayol (1916), porque este aporte menciona que el Estado a través de sus instituciones públicas deben cumplir fehacientemente cada proceso administrativo en el tiempo y plazo establecido que estipula el TUPA, debiendo estar adaptado a la evolución de la sociedad y a la cantidad de trabajadores que esta posee. Con respecto a la variable satisfacción del usuario se tomó en cuenta la teoría del campo de Lewin (1939), donde revela que tener una buena conducta dentro del área gremial de los empleados es importante al brindar el servicio al cliente, debido a que si el empleado no se siente bien, o siente estrés gremial por otras actividades que tiene, puesto que esto causa desesperación y coraje, debido a que algunas veces poseen otras cosas que hacer, no obstante emergen percances en las zonas laborales, y al instante de que el empleado no se siente bien o tiene incomodidad, puesto que no va a tener una buena interacción con los otros empleados, lo cual crea un deficiente clima organizacional, y una mala interacción entre los empleados y coordinadores.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

En este punto este trabajo se justifica porque a través de reducir los tiempos de espera y a los tiempos de atención a los trámites de los usuarios permite mejorar la orientación y aumentar la eficiencia en cada uno de los trabajadores, asimismo, se

mejora la eficacia en el uso de los recursos que la entidad entrega a cada dependencia que pertenece al municipio, todo esto impacta positivamente en la sociedad, porque al mejorar la simplificación de procedimientos administrativos, entonces se alcanza la satisfacción de cada uno de los usuarios que realizan gestiones en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

1.2.3. Justificación Institucional y personal

Institucional

Al momento que las autoridades de la Municipalidad conozcan las restricciones que ocasionan que los procesos administrativos sean lentos, ineficientes y ineficaces, podrán tomar decisiones en mejorar cada paso que se necesita para poder cumplir a tiempo con las solicitudes que los usuarios han presentado, porque al utilizar los mecanismos adecuados se podrá alcanzar menores costos, plazos cortos, mejor atención, en consecuencia, mejorar la satisfacción del usuario. Así mismo, la presente investigación ayudará a que las autoridades o funcionarios competentes puedan evaluar resultados obtenidos de la incidencia de la simplificación de los procedimientos administrativos para satisfacción del usuario.

La parte política en ocasiones solo busca alcanzar sus propios intereses, pero en esta ciudad se evidencia que las autoridades si están comprometidos con incentivar, motivar y capacitar a sus empleados sobre una atención adecuada, correcta y en los plazos menores posibles, porque saben que a través de ello la entidad puede alcanzar sus metas planificadas, permitiendo que se logren los objetivos estratégicos plasmados en el Plan Operativo Institucional (POI).

Personal

Como profesional y usuaria de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, se ha evidenciado largas esperas en trámites, por tanto, éste trabajo de investigación instará a la institución a la mejora y buena aplicación de sus procedimientos para minimizar demoras.

1.3.Delimitación de la Investigación.

Delimitación geográfica: El área geográfica de la investigación comprende Distrito de San Ignacio, Provincia de San Ignacio. Departamento Cajamarca.

Delimitación temporal: El estudio se desarrolló en el periodo 2019, el cual se inició con el plan de investigación, después de haber sido aprobado, se inició la ejecución del informe final de tesis.

Delimitación Social: El estudio tiene como unidad de análisis la simplificación de procedimientos administrativos, cuyo fin es la satisfacción del usuario y la mejora del prestigio a nivel institucional, para ello, se aplicó un cuestionario a los usuarios, se vació la información al sistema estadístico SPSS con el fin de analizar e interpretar los resultados obtenidos.

1.4.Limitaciones

Las limitaciones encontradas en el desarrollo de investigación, fue la poca voluntad de apoyar por parte de los funcionarios y servidores públicos de la municipalidad de San Ignacio, de la misma manera el poco acceso a la información me causo retraso en el avance de mi informe final de tesis, pero gracias al esfuerzo y sacrificio, se logró finalizar con éxito este trabajo de investigación.

Asimismo, la diminuta información de trabajos previos en el ámbito internacional y el poco apoyo de algunos usuarios al no querer contestar la encuesta, se convirtieron en limitaciones, pero gracias a nuestro asesor del curso y a sus orientaciones, pude superar estas limitaciones, permitiéndome seguir avanzando día a día con la culminación de este informe final de tesis.

1.5.Objetivos de la investigación.

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

2. Determinar la relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.

3. Determinar la relación del principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

4. Determinar la relación del principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

Internacionales.

Sabogal y Vargas (2017). Estudió: “Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Propusieron implementar una gestión administrativa que fortalezca el desempeño de los coordinadores. Para ello utilizaron un paradigma positivista, descriptiva, con análisis de datos y con encuesta aplicada a 85 coordinadores, llegando a concluir que, la necesidad de utilización de un plan de administración administrativa que fortaleciera el manejo de coordinadores, puede decirse que se ha cumplido con lo planeado, dejando abierto el proceso para avanzar y que se constituya en un deber ser de la organización.

De la Garza et al., (2018). En su artículo científico publicado: Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México, publicado en la Revista Venezolana de Gerencia. Resolvieron diagnosticar la gestión pública moderna en México. Fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo y nivel descriptivo transeccional. Llegando a concluir que, las funciones y cometidos de los Poderes Públicos difícilmente pueden ubicarse fuera de la lógica de las complejas circunstancias políticas y culturales de un entorno determinado, pero a su vez se sustentan en experiencias previas. Lo anterior se traduce en que los modelos administrativos son en muchos casos, producto de un proceso histórico. Resulta posible también diferenciar aquellas corrientes de estudio administrativo que obedecieron a condiciones propias de un cierto contexto, frente a otras que tuvieron una fuerte inspiración externa

Contreras (2018). En su artículo científico; El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana, publicado en la Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública. Decidió conocer la percepción ciudadana sobre el funcionamiento del portal electrónico del gobierno municipal de Toluca, a fin de identificar si los ciudadanos hacen uso del portal y cómo lo utilizan. Fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo y nivel exploratorio. La población considerada fueron 595,924 ciudadanos, el cual se obtuvo como muestra a 600 ciudadanos. Llegando a concluir que, la participación/ interacción a través del portal electrónico es el rubro que requiere mayor atención, ya que, de los 600 ciudadanos encuestados sólo 132 saben que existen canales para interactuar con su gobierno municipal y de esos ciudadanos, sólo 99 saben cuáles son esos medios de interacción. Esto refleja que, a pesar de los avances tecnológicos, la idea de gobierno electrónico no ha permeado tan profundamente como se podría esperar considerando el concepto más amplio.

Rubio (2017). En su artículo científico: La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL), publicado en la Revista Cuadernos de Administración. Determinó que la calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Fue de enfoque mixto de investigación, con una muestra de 97 clientes, con la encuesta y el instrumento. Llegando a concluir que la insatisfacción de los consumidores con la amabilidad del personal, el servicio de atención al cliente, la agilidad en la atención, la atención al cliente, el comportamiento del personal de seguridad, impulsadoras, mercaderías, cajeros, empacadores y supervisores.

Este autor hace referencia a múltiples factores el cual están generando una deficiente calidad de servicio en los supermercados, demostrando de esta manera, que si un trabajador no tiene el conocimiento necesario para transmitir los beneficios que tiene esos productos a los clientes, entonces estamos ofreciendo una mala calidad de servicio, es por eso que es importante tener un plan comercial de atención al cliente para corregir las sugerencias y reclamos que estos nos hagan en el transcurso del tiempo con el fin de lograr la mejora continua.

Nacionales.

Pintado (2020). Estudió: Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Determinó el nivel de relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. Fue aplicado, no experimental, correlacional, la muestra fueron 79 trabajadores, el cual se les aplicó la encuesta. Llegando a concluir que, el nivel de satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura, presenta un impacto limitado de satisfacción, en el sentido que, el conjunto de participantes de la investigación lo observa como bajo, con un 78% en empatía; el 86% en mejora continua; el 88% en valorización de la satisfacción; el 20% en aspectos tangibles

Cueva (2019) Investigó: Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – CASO: MAC Lima Norte – 2018, [Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientae]. Resolvió la incidencia de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de Lima Norte (Lima, Perú) durante el 2018. Fue de enfoque mixto de investigación. Llegando a concluir que, el centro MAC Lima Norte, como institución orientada a la

satisfacción del usuario, evidencia un direccionamiento hacia la búsqueda de creación de valor público. Desde sus inicios, mediante una estrategia multiplataforma y de localización en un centro

Podemos indicar que la aplicación de procedimientos administrativos usados en otras entidades con éxito, podrían funcionar en otra institución si se aplica acorde a su realidad

Cabello (2018). Trabajó: La calidad de atención al vecino en el marco de la Simplificación Administrativa. Municipalidad de Santa Anita, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Telesup]. Planteó propuestas para implementar la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, a fin de mejorar la calidad del servicio al ciudadano. Fue de enfoque cualitativa. Llegando a la conclusión que la implementación de la simplificación administrativa pretende hacer posible que el procedimiento administrativo sea más ágil y sencillo en beneficio de los ciudadanos, facilitando la realización de los trámites, reduciendo costos, evitando exigencias innecesarias a los administrados, siendo gran aporte en la lucha contra la informalidad, el desarrollo de la economía, alcanzando una decisión por parte de la Administración en el tiempo razonable.

De este modo, ésta tesis refleja la importancia de los procedimientos administrativos, así como la importancia de la difusión de los instrumentos de gestión hacia los administrados.

Sotomayor (2018) Estudió: El Texto Único de Procedimientos Administrativos y su Repercusión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Quellouno 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Resolvió medir la repercusión del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Quellouno. Fue de nivel experimental,

la muestra fueron 45 trabajadores, se manejó la encuesta y el cuestionario. Concluyendo que, funcionamiento del texto único de procedimientos administrativos es poco eficiente en la municipalidad distrital de Quellouno, esto porque en el cuadro N° 9 se obtuvo que el 60,0% de los trabajadores respondió que es poco eficiente, el 15,6% de estos menciona que es eficiente, el 8,9% de los mismos adujo que es muy eficiente y deficiente respectivamente, solo el 6,7% indicó que es muy deficiente.

Regionales o locales

Prado (2021). Estudió: Simplificación Administrativa en Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Determinó la incidencia de la simplificación administrativa en los procesos administrativos. Para ello utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, aplicando el cuestionario a 54 trabajadores, llegó a concluir que entre estas variables existe una relación significativa dado que alcanzaron 0.206 (Rho Spearman).

Asimismo, Tarrillo y Pajares (2021). Investigaron: La relación de la eficacia del proceso administrativo de captura de DNI y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral Cajamarca Del Registro Nacional De Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Resolvió medir el grado de relación de las variables que se están estudiando. A través de un paradigma positivista, no experimental, transversal, correlacional causal, aplicaron la encuesta a 346 usuarios, llegando a concluir que la relación de estas variables es positiva moderada (Rho=0.578).

Del mismo modo lo hace Prado (2021). Trabajó: Simplificación Administrativa en Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Utilizó el

enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional causal, encuestando a 54 trabajadores, llegó a concluir que de acuerdo al Rho de Spearman alcanzado de 0.175 las variables mantienen una relación positiva baja.

2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares

Teorías de la Simplificación de procedimientos Administrativos

Teoría clásica de la administración

De acuerdo a Fayol (1916), en su teoría clásica de la administración afirma que se parte del todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas sean órganos o personas. Las atenciones por parte de los funcionarios y empleados de las entidades públicas, generan malestar e incomodidad en los usuarios, ya que por cada trámite que estos realizan, tienen que esperar días o incluso semanas para ser atendiendo, cuando es un trámite que de acuerdo al TUPA se debe atender en máximo de 48 horas.

La gran mayoría de los ciudadanos tienen una mala apreciación de la gestión que llevan a cabo las municipalidades, ya que subrayan que dicha gestión que llevan a cabo los funcionarios y colaboradores es deficiente, malo e inestable.

Es por ello que se necesita que se apliquen las estrategias necesarias que permitan mantener en el tiempo una gestión administrativa actualizada, que permita atender los trámites en el menor tiempo posible, simplificando los procesos y con ello mejorar la atención a cada uno de los ciudadanos, que diariamente visitan a la municipalidad.

Teorías de la Satisfacción al Usuario.

Teoría del campo

Tener una buena conducta dentro del área gremial de los empleados es importante al brindar el servicio al cliente, debido a que si el empleado no se siente bien, o siente estrés gremial por otras actividades que tiene, puesto que esto causa desesperación y coraje, debido a que algunas veces poseen otras cosas que hacer, no obstante emergen percances en las zonas laborales, y al instante de que el empleado no se siente bien o tiene incomodidad, puesto que no va a tener una buena interacción con los otros empleados, lo cual crea un deficiente clima organizacional, y una mala interacción entre los empleados y coordinadores.

En palabras de Lewin (1939). Manifiesta que la teoría del campo es cuando “el valor es positivo cuando los objetos, personas y situaciones pueden o prometen satisfacer las necesidades presentes del individuo, y es negativo cuando pueden o prometen ocasionar algún perjuicio o daño” (pág.40). Es por ello que, es sumamente necesario que cada trabajador cumpla exactamente las funciones que exclusivamente exige su cargo, ya que de esta manera podremos evaluar su desempeño al momento de atender a los ciudadanos, ya que si le siguen dando funciones que no sean de su cargo actual lo saturamos de trabajo, llegando a estresarlo y tendríamos consecuencias negativas al momento que este brinde la atención a los usuarios.

Es por esa razón que la teoría que afianza la variable dependiente de este trabajo es la teoría del campo de Lewin debido a que expone que el comportamiento humana es dependiente de 2 componentes, uno de ellos es de la integridad de eventos o reuniones coexistentes en esa situación, además estos sucesos muestran una interrelación con los otros, esto deseo decir que si el empleado se siente estresado lo

va a mostrar a los que permanecen a su alrededor generando un desagrado y una mala interacción entre ellos.

2.3. Marco conceptual

Variable 1: Simplificación de procedimientos Administrativos

Definición de la simplificación de procedimientos administrativos

Es la incidencia inmediata en las actividades que realizan las entidades públicas a los usuarios, el cual consiste en definir las actividades de manera correcta, en el desarrollo y ejecución de las políticas públicas de simplificación administrativa orientadas a atender de manera óptima, sencilla y rápida las necesidades de los ciudadanos y empresas (Gobierno de la Rioja, 2018).

Es la acción de reformular las bases del procedimiento desde la óptica de la simplificación, lo cual comporta establecer siempre que sea posible los mecanismos de control menos restrictivos atendiendo a principios de proporcionalidad de la intervención administrativa, teniendo en cuenta a la vez el principio de racionalidad administrativa para garantizar un aprovechamiento óptimo de los recursos de la Administración y el principio de salvaguarda de los derechos de la ciudadanía y del interés general (Generalitat de Catalunya, 2018).

De todas estas definiciones, puedo afirmar que la simplificación del procedimiento administrativo, es la maximización de los recursos humanos, materiales y económicos con el propósito de impactar de manera positiva en cada uno de los ciudadanos, minimizando el tiempo de atención en cada trámite que los usuarios realizan ante una entidad pública.

Definición de Procedimientos Administrativos.

De acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General (2001), precisa que el procedimiento administrativo es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”.

Deberes de las autoridades en los procedimientos

Todo funcionario y servidor público tiene el deber de actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones, desempeñando sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley, encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos (Ley del Procedimiento Administrativo General, 2001).

Asimismo, tienen que privarse de reclamar a los administrados el cumplimiento de requisitos, la ejecución de trámites, el suministro de información o la ejecución de pagos, no previstos legalmente, debiendo hacer las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo y más que nada tienen que solucionar explícitamente cada una de las demandas presentadas, salvo en esos métodos de aprobación automática (Ley del Procedimiento Administrativo General, 2001).

De la misma manera tienen como deber velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para

propiciar certeza en las actuaciones y deben interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados (Ley del Procedimiento Administrativo General, 2001).

Clasificación de los procedimientos administrativos

Los métodos administrativos que, por exigencia legal, tienen que empezar los administrados frente a las entidades para satisfacer o utilizar sus intereses o derechos, se ordenan conforme a las posiciones del presente capítulo, en: métodos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último paralelamente al individuo, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad muestra dichos métodos en su Escrito exclusivo de Métodos Administrativos - TUPA, siguiendo los criterios establecidos en el presente ordenamiento (Ley del Procedimiento Administrativo General, 2001).

Tiempo de Atención de los Procedimientos Administrativos.

La misma Ley del Procedimiento Administrativo General (2001), manifiesta que. “Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna” (p. 25).

Toda autoridad debería consumir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su grado, siendo derecho de los administrados reclamar el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional; esto se refiere que no se computan los fines de semana, ni los feriados declarados por el gobierno nacional y local. De la misma forma, cuando el último día del plazo o la fecha determinada es inhábil o por cualquier otra circunstancia la atención al público ese día no funcione durante el horario normal, son entendidos prorrogados al primer día hábil siguiente (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquel en que comenzó el cómputo, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Dimensiones de la simplificación de procedimientos administrativos

Principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad

La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Indicadores del principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad

Primer indicador: Información veraz y completa y confiable

Son los documentos solicitados por una o varias personas, pero conteniendo información real, concisa y pertinente, debiendo contener toda la información requerida de forma confiable (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Segundo indicador: Información temprana

Es la información entregada a tiempo, incluso antes de lo que se plantea en el TUPA de la entidad pública (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Tercer indicador: Discriminación

Son los tratos que se le da a una o diferentes personas que afecta a su integridad física o emocional, por motivos de raza, sexo, ideas políticas o religión (Carbonell et al., 2018).

Cuarto indicador: Tratamiento y tutela igualitarios

Es brindar el mismo procedimiento y atención en los trámites priorizando sea brindado con la misma igualdad y tratamiento a cada uno de los ciudadanos (Carbonell et al., 2018).

Principio de participación y principio de simplicidad

Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001)

Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001).

Indicadores del principio de participación y principio de simplicidad

Primer indicador: Acceder a la información

Es un derecho constitucional que cada peruano posee ante cualquier entidad estatal (Organization of American States, 2013).

Segundo indicador: Intimidad personal

Es el resguardo de la información personal de los ciudadanos, con el propósito de proteger sus datos personales ante cualquier crimen organizado (Celis, 2019).

Tercer indicador: Seguridad nacional

Es la condición imprescindible para el desarrollo integral del país, basada en: a) la preservación de la soberanía e independencia nacionales, b) el mantenimiento del orden constitucional, c) la protección de los derechos de sus habitantes, y d) la defensa de su territorio (Instituto Nacional de Administración Pública, 2000).

Cuarto indicador: Expresamente son excluidas por ley

Son los documentos o archivos secretos que por disposición legal ningún ciudadano puede tener acceso, sin previa autorización del marco normativo (Aguilar, 2007).

Quinto indicador: Requisitos racionales y proporcionales

Es la eliminación o suspensión temporal de toda complejidad innecesaria que se le asignan a los requisitos para proceder con un algún trámite administrativo en alguna entidad gubernamental (Espitz, 2013).

Variable 2: Satisfacción del Usuario.

Definición de satisfacción del usuario

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Definición de atención al Usuario.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, 2019).

Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía

El segundo sub factor releva el valor que en cada entidad exista, por lo menos, una persona responsable de verificar y asegurar que los procesos internos y métodos otorgados se encuentren simplificados, lo cual involucra que se haya priorizado las necesidades del habitante. El jefe responsable debe hacer varias visitas a los órganos de asesoría de la entidad, con el fin de formarse una perspectiva transversal de la organización (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

En este sentido, se necesita diferenciar entre el órgano al mando de la atención al habitante (que se sitúa en Mesa de Partes), el órgano a cargo del Trámite Documentario (ubicado en ventanilla) y el órgano o unidad orgánica responsable de la optimización continua de la entidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Es necesario distinguir entre el órgano a cargo de la atención a la ciudadanía, el órgano a cargo de Trámite Documentario y el órgano o unidad orgánica responsable de la mejora continua de la entidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Gestión de la Calidad

Principalmente, incluye el establecimiento de la política de la calidad y las metas de la calidad, así como la organización, el control, el financiamiento y la optimización de la calidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

Dimensiones de la atención al usuario

Dimensión 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

Son las medidas que asumen las autoridades con el propósito de atender las solicitudes administrativas que presentan los usuarios por diferentes razones, donde, estos tengan los accesos en tiempo prudente de los documentos o información que necesitan. (Puican, 2021) De la misma manera, los canales de atención deben estar en zonas concurridas, con seguridad y con personal preparado para orientar, atender e informar a todos los ciudadanos en lo que estos están solicitando (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Primer indicador: Canal presencial

Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Sin embargo, tanto la ciudadanía como la entidad cargan con el costo de desplazamiento e instalación de establecimientos, respectivamente, lo que genera que en muchos casos su cobertura no sea universal. Es importante dejar en claro que, en

entidades pequeñas con escasos recursos y con baja demanda de servicios, pensar en una plataforma de servicios con varias ventanillas puede resultar innecesario (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Segundo indicador: Canal telefónico

Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, instalada por la entidad correspondiente, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites. Este medio tiene la ventaja de ofrecer una amplia cobertura y representar un menor costo a la entidad, en comparación a la atención presencial (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Tercer indicador: Canal virtual

Consiste en la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo. Este aprovechamiento de la tecnología permite multiplicar los puntos de contacto y ofrece un enfoque de datos abiertos sobre la información que pone a disposición las distintas entidades (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Cuarto indicador: Canal móvil o itinerante

Consiste en el traslado temporal de una oficina de atención hacia una población que tiene acceso limitado a la misma. Por lo general, se utiliza en zonas alejadas a centros urbanos o en zonas con menor densidad poblacional, donde se acumulan las necesidades del servicio o trámite y se satisfacen, simultáneamente, a partir de la presencia itinerante. Mediante este canal, se realiza trámites, se brinda información, se reciben reclamos, entre otros (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Dimensión 2: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa

Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Primer indicador: Orientación a la ciudadanía

Los procesos de orientación a la ciudadanía están relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Es importante que las entidades definan los procesos adecuados de orientación o información a la ciudadanía pues éstos agilizan la etapa inicial y previa al inicio de la atención en sí misma. Estos procesos de orientación se pueden realizar tanto de manera presencial en las oficinas de atención u oficinas móviles de atención (entrega de folletería, atención en módulos de información), de manera virtual (información en la web o remitida vía correo electrónico), como de manera telefónica. El poder contar con múltiples canales, a través de los cuales se entrega orientación o información, facilita el acceso y la prestación del servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Segundo indicador: Pagos vinculados a los trámites y servicios

Se enfoca en la importancia de dar a la ciudadanía, distintos mecanismos para

poder realizar los pagos, desde aquellos que pueden ser realizados en la propia entidad, a través de las ventanillas denominadas “caja”, hasta aquellos otros en los que se aprovecha las potencialidades de las tecnologías de información, equipos de telefonía y equipos celulares (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Tercer indicador: Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos

La atención se inicia con la recepción de la solicitud del ciudadano y finaliza con la ejecución del acto administrativo o de la actuación material por parte de la entidad. Estos procesos de atención requieren de instrumentos que permitan su aplicación estandarizada, los cuales son denominados Protocolos de Atención (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Cuarto indicador: Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural

Comprende, en su conjunto, aquellos aspectos del comportamiento preferencial y equitativo a ciertos grupos de la población. El lenguaje con pertinencia cultural²¹ implica que toda comunicación que parta desde la entidad debe tener en cuenta las particularidades de los grupos étnicos de la localidad (lengua, prácticas culturales, creencias, lenguaje no verbal, etc.). Para facilitar la aplicación, el Ministerio de Educación ha elaborado el Mapa Etnolingüístico y el Ministerio de Cultura, por su parte, ha elaborado el Mapa de la Población Afroperuana (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Quinto indicador: Simplificación administrativa

La simplificación administrativa comprende el conjunto de principios y acciones que tiene como objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Una definición más acotada concibe la simplificación administrativa como la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los administrados ante las distintas entidades públicas. La Metodología de Simplificación Administrativa precisada en el DS N° 007-2011-PCM, ha sido desarrollada para los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (ambos forman parte del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA), aunque algunas herramientas y pautas contenidas en la metodología pueden usarse para la simplificación de procedimientos internos, así como para la simplificación de los servicios colectivos y públicos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

2.4. Definición de términos básicos

Cadena de satisfacción

Es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca (Junta de Andalucía, 2018).

Ciclo de servicio

Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente (Junta de Andalucía, 2018).

Competitividad

Es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores (Junta de Andalucía, 2018).

Disposición

Es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio (Junta de Andalucía, 2018).

Gestión pública

Es aquella que está conformada por los entes institucionales y los procesos a través de los cuales el gobierno planifica e implementa políticas, distribuye bienes y servicios y regula con el objetivo de dar curso a sus funciones (Universidad Continental, 2015)

Orientación

Hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio (Pérez & Merino, 2018)

Procedimiento administrativo

Es el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo (Pérez & Gardey, 2018)

Quejas

Es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta (Junta de Andalucía, 2018).

Satisfacción

Es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria (Pérez & Gardey, 2014).

Servicio

Es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros (Junta de Andalucía, 2018).

Simplificación Administrativa

La Simplificación Administrativa tiene por fin eliminar los procesos y costos innecesarios en la gestión de una empresa. Estos procesos suelen dirigir hacia un inadecuado funcionamiento de la administración, específicamente en la Administración Pública (IIAAE, 2019).

Usuario.

Es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio. Es un concepto muy utilizado en el sector informático y digital (Palomer et al., 2010).

Valor agregado

Son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado (Junta de Andalucía, 2018).

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación significativa entre la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

1. Existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

2. Existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.

3. Existe relación significativa entre el principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

4. Existe relación significativa entre el principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.

3.2. Variables/categorías.

Variable 1: Simplificación de Procedimientos Administrativos

Variable 2: Satisfacción del Usuario

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Cuadro 1

Operacionalización de variables

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumentos de recolección de datos	
<p>Existe relación significativa entre la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.</p>	<p>Es la incidencia inmediata en las actividades que realizan las entidades públicas a los usuarios, el cual consiste en definir las actividades de manera correcta, en el desarrollo y ejecución de las políticas públicas de simplificación administrativa orientadas a atender de manera óptima, sencilla y rápida las necesidades de los ciudadanos y empresas (Gobierno de la Rioja, 2018).</p>	<p>Simplificación de procedimientos administrativos</p>	<p>Principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad</p>	Información veraz y completa y confiable	<p>Cuestionario orientado a verificar la simplificación de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019</p>	
				Información confiable y a tiempo		
				Discriminación		
				Tratamiento y tutela igualitarios		
			<p>Principio de participación y principio de simplicidad</p>	Acceder a la información		
				Intimidación personal		
	Seguridad nacional					
	Expresamente son excluidas por ley					
	<p>Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>	Canal presencial		<p>Cuestionario orientado a verificar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019</p>
				Canal telefónico		
Canal virtual						
Canal móvil o itinerante						
<p>Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa</p>			Orientación a la ciudadanía			
			Pagos vinculados a los trámites y servicios			
			Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos			
			Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural			
				Simplificación administrativa		

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

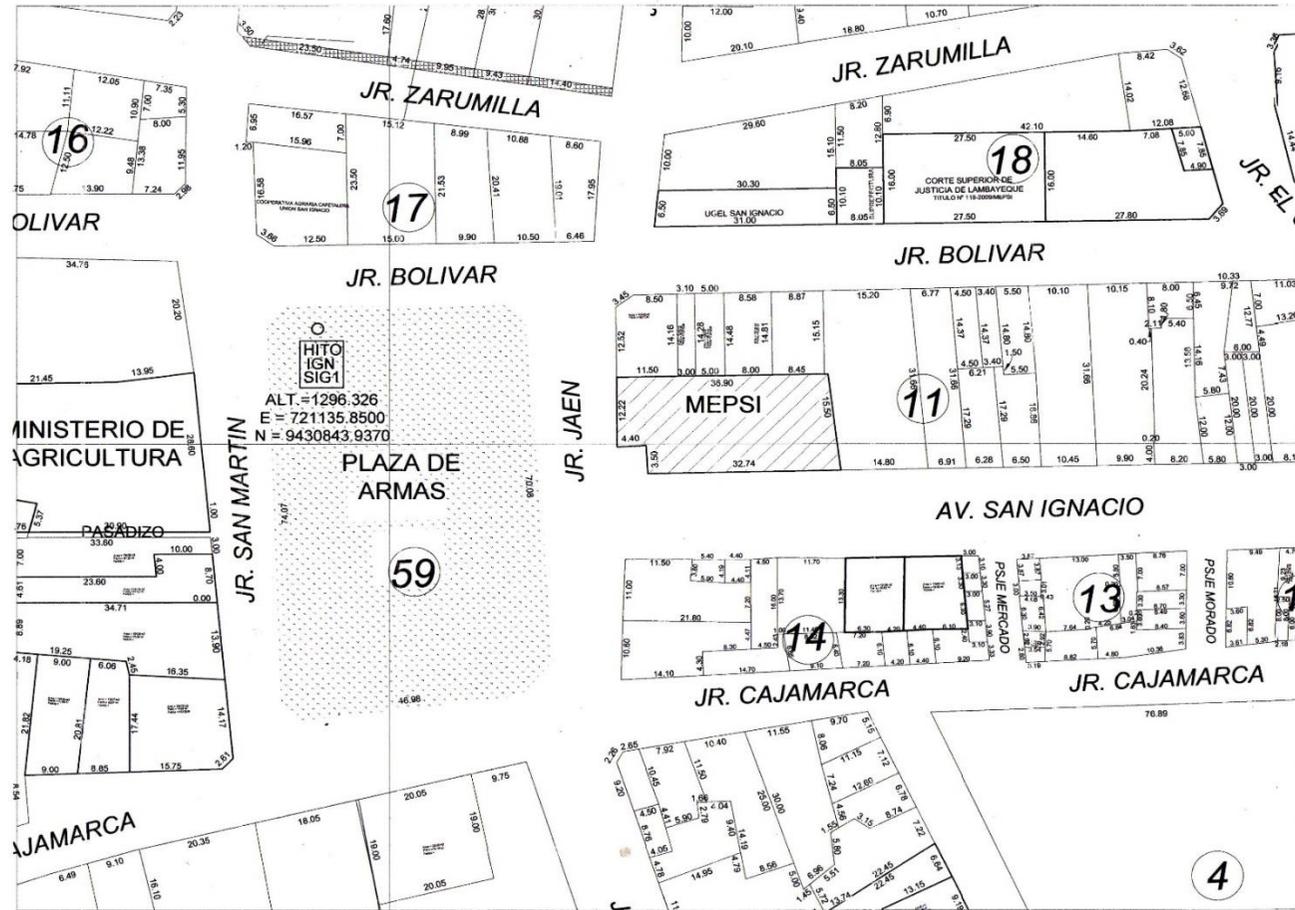
El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad y distrito de San Ignacio, Provincia de San Ignacio, región Cajamarca, el cual está conformado por más 80000 habitantes. (Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021)

La provincia de San Ignacio es una de las trece que conforman el departamento de Cajamarca en el Norte del Perú. Limita por el Norte con la República del Ecuador; por el Este con el departamento de Amazonas; por el Sur con la provincia de Jaén y; por el Oeste con el departamento de Piura. (Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021)

Específicamente este informe final de tesis se aplicó en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Figura 1

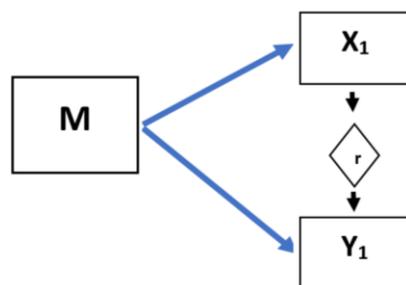
Mapa de acceso a la Municipalidad Provincial de San Ignacio.



4.2. Diseño de la investigación

Para este trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental transeccional. El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular las variables de manera deliberada, en cambio el transeccional es cuando los datos se recogen en una sola sesión. Su objetivo principal es describir las variables y analizar su ocurrencia e interconexión en un momento determinado. Pueden comprender una variedad de unidades de observación o análisis como subgrupos (Hernández & Mendoza, 2018).

El esquema de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra constituida por 90 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

X: Simplificación de los procedimientos administrativos

r: Relación

Y: Satisfacción del usuario

4.3. Métodos de investigación

Según Sánchez y Reyes (2017), define que los “métodos de investigación en el campo de la ciencia son variados dependiendo muchas veces del carácter cuantitativo o cualitativo de la investigación o si la investigación es básica o es aplicada” (p.57).

Método lógico inductivo. - Según Sánchez y Reyes (2017), indican que la inducción como forma de razonamiento, se aplica cuando se pasa de una proposición singular o particular, para llegar a principios y proposiciones generales (p.58). Dicho método permitió relatar y revelar la realidad como se viene utilizando la Simplificación de los procedimientos administrativos, en relación con las teorías y llegar a generalizar los resultados.

Método hipotético deductivo. Según Sánchez y Reyes (2017), manifiestan que “parte de una hipótesis plausible como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales” (p.59). Con este método se conoció teórica e investigativamente el entorno general del problema, lo que acontece en el mundo y a referirse con el objeto de estudio. Su objetivo fue analizar la dificultad, narrando las particularidades de las dos variables en estudio.

Método Analítico: Según los autores Lopera et al., (2010). Muestran que: Este método fue un tanto más exigente que el método deductivo porque permitió analizar el fenómeno de estudio teniendo en cuenta la operacionalización de las dos variables a través de sus dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición e instrumento de evaluación para tener resultados concretos de cada uno de ellos.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población

Según Valderrama (2002), precisa que es un conjunto finito o infinito de los elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados (p.182).

La población de este informe final de tesis estuvo conformada por 700 usuarios que realizaron su reclamo en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Muestra

De acuerdo a Carrasco (2016). Revela “que la muestra es un fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella” (p. 240).

El cálculo para encontrar el tamaño de la muestra que se empleó es el de poblaciones finitas, esto indica que conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total serán objeto de estudio.

Es por ello que López y Facheli (2016). Menciona que “si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar” (p.34).

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

SIMBOLOGIA

n = El tamaño de la muestra.

N = Total de la población (700)

Z = 2.58 al cuadrado (si la seguridad es del 99%)

p = Proporción esperada (0.01)

q = 1 – p (0.99)

d = Precisión (5%)

Datos para calcular la muestra

N	700
Z	2.58
p	0.01
q	0.99
d	0.05

n= 90

La muestra obtenida fue de 90 usuarios.

Unidad de análisis

Cada uno de los usuarios que realizan los trámites diarios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Unidad de observación

La Municipalidad Provincial de San Ignacio

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnicas

Para Chávez (2015), la recolección de datos tiene que hacer con el concepto de medición, proceso mediante el cual se obtiene el dato, valor o respuesta para la variable que se investiga. Es por ello que, la técnica es la encuesta.

Instrumentos

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2017), menciona que los instrumentos “son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos” (p.166). Se consideró trabajar el cuestionario.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Técnicas de procesamiento de la información

Una vez recolectados los datos, éstos se procesarán de manera computarizada en Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico SPSS versión 22, con la finalidad de obtener resultados pertinentes al estudio realizado, los que serán mostrados en gráficos y tablas, con la interpretación correspondiente.

Análisis de la información

- Se evaluará y analizará la información recopilada para cada variable o indicador seleccionado.
- Mediante la tabulación y gráficos se representará a cada variable en estudio.
- Se validará la información mediante la comprobación de la hipótesis.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Cuadro 2

Matriz de consistencia metodológica

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento De recolección de datos	Metodología	Población y Muestra
<p>General</p> <p>¿Cómo influye la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio?</p> <p>Específicos</p> <p>1.¿Cómo influye la ¿Cómo se relaciona la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?</p> <p>2.¿Cómo se relaciona la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión</p>	<p>General</p> <p>Determinar la influencia de la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Determinar la relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.</p> <p>2. Determinar la relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.</p> <p>Específicas</p> <p>1.Existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.</p> <p>2.Existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad</p>	<p>Simplificación de procedimientos administrativos</p>	<p>Principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad</p> <p>Principio de participación y principio de simplicidad</p>	<p>Información veraz y completa y confiable</p> <p>Información confiable y a tiempo</p> <p>Discriminación</p> <p>Tratamiento y tutela igualitarios</p> <p>Acceder a la información</p> <p>Intimidad personal</p> <p>Seguridad nacional</p> <p>Expresamente son excluidas por ley</p> <p>Requisitos racionales y proporcionales</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Descriptivo-Correlacional</p>	<p>Población: 700 usuarios Muestra: 90 usuarios</p>

<p>proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?</p> <p>3.¿Cómo se relaciona el principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?</p> <p>4.¿Cómo se relaciona el principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019?</p>	<p>dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.</p> <p>3. Determinar la relación del principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.</p> <p>4. Determinar la relación del principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.</p>	<p>Provincial de San Ignacio – 2019.</p> <p>3.Existe relación significativa entre el principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.</p> <p>4. Existe relación significativa entre el principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p> <p>Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa</p>	<p>Canal presencial</p> <p>Canal telefónico</p> <p>Canal virtual</p> <p>Canal móvil o itinerante</p> <p>Orientación a la ciudadanía</p> <p>Pagos vinculados a los trámites y servicios</p> <p>Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos</p> <p>Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural</p> <p>Simplificación administrativa</p>			
--	--	---	--	---	---	--	--	--

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Para medir el grado de relación se consideró el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que según Hernández y Mendoza (2018) se debe considerar la siguiente valoración:

Tabla 1

Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Tabla 2

Relación de la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio

			Simplificación de procedimientos administrativos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Simplificación de procedimientos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90

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

Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

En la tabla 2, se puede apreciar que existe una relación entre las variables simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio con un Rho de Spearman del 0,639, demostrándose que existe una correlación positiva considerable, es decir cuando se simplifiquen los procedimientos administrativos de forma eficiente se mejorará la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Tabla 3

Relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

			Simplificación de procedimientos administrativos	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía
Rho de Spearman	Simplificación de procedimientos administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90
	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90

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

Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

En la tabla 3 se puede apreciar que la variable simplificación de procedimientos administrativos mantiene una correlación positiva considerable con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, es decir cuando se lleve a cabo una simplificación de procedimientos administrativos de manera eficiente entonces se brindará a los usuarios la accesibilidad a todos los canales de atención que ofrece el municipio.

Tabla 4

Relación de la simplificación de procedimientos administrativos con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019

			Simplificación de procedimientos administrativos	Proceso de atención a la ciudadanía
Rho de Spearman	Simplificación de procedimientos administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	,001	,001
		N	90	90
	Proceso de atención a la ciudadanía	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,001
		N	90	90

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

Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

En la tabla 4, se puede evidenciar la variable simplificación de procedimientos administrativos mantiene una correlación positiva considerable con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, es decir mientras se logre simplificar todos los procesos administrativos se podrá aumentar la eficiencia en la atención a la ciudadanía.

Tabla 5

Relación del principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019

			Principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90

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

Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

En la tabla 5, se demuestra que la dimensión principio de predictibilidad y principio de imparcialidad mantiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción del usuario, esto quiere decir que mientras se cumplan de forma eficiente y de acuerdo a las exigencias de los ciudadanos entonces se mejora la satisfacción de los usuarios de este municipio.

Tabla 6

Relación del principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019

			Principio de participación y principio de simplicidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Principio de participación y principio de simplicidad	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	90	90

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

Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

En la tabla 6, se demuestra que la dimensión principio de participación y principio de simplicidad mantiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción del usuario, esto quiere decir que mientras se cumplan de forma eficiente y de acuerdo a las exigencias de los ciudadanos entonces se mejora la satisfacción de los usuarios de este municipio.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Esta investigación tuvo el respaldo de diferentes enfoques teóricos, permitiéndole formar una base sólida para la ejecución de este trabajo, es así que, la teoría clásica de la administración de Taylor, manifiesta que se debe tomar en cuenta todos los aspectos de la organización, como su estructura, ya que, esto permite garantizar la eficiencia en toda la entidad, es por ello que, se necesita que se apliquen las estrategias necesarias que permitan mantener en el tiempo una gestión administrativa actualizada, que permita atender los trámites en el menor tiempo posible, simplificando los procesos y con ello mejorar la atención a cada uno de los ciudadanos, que diariamente visitan a la municipalidad. Asimismo, lo respalda la teoría del campo laboral de Lewin (1939), revela que tener una buena conducta dentro del área gremial de los empleados es importante al brindar el servicio al cliente, debido a que si el empleado no se siente bien, o siente estrés gremial por otras actividades que tiene, puesto que esto causa desesperación y coraje, debido a que algunas veces poseen otras cosas que hacer, no obstante emergen percances en las zonas laborales, y al instante de que el empleado no se siente bien o tiene incomodidad, puesto que no va a tener una buena interacción con los otros empleados, lo cual crea un deficiente clima organizacional, y una mala interacción entre los empleados y coordinadores.

Según tabla N° 2: Relación que existe una relación entre las variables simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio con un Rho de Spearman del 0,639, demostrándose que existe una correlación positiva considerable, es decir cuando se simplifiquen los procedimientos administrativos de forma eficiente

se mejorará la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio. Estos resultados son defendidos por el trabajo de Sabogal, C. Vargas, J. (2017). En resumen, la necesidad de utilizar un plan de administración que fortalezca el manejo de coordinadores del programa de egresados es para mantener el proceso que permita avanzar a la institución, debiéndose constituir un deber ser de la organización, ya que, esto es muy importante para mejorar la implementación de la gestión administrativa, ya que, solo a través de esto se podrá lograr buenos resultados para la institución.

Asimismo, lo ampara la investigación de De la Garza y et al (2018). Llegó a concluir que, las funciones y cometidos de los Poderes Públicos difícilmente pueden ubicarse fuera de la lógica de las complejas circunstancias políticas y culturales de un entorno determinado, pero a su vez se sustentan en experiencias previas. Lo anterior se traduce en que los modelos administrativos son en muchos casos, producto de un proceso histórico.

Según tabla N° 3: Relación de la variable simplificación de procedimientos administrativos mantiene una correlación positiva considerable con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, es decir cuando se lleve a cabo una simplificación de procedimientos administrativos de manera eficiente entonces se brindará a los usuarios la accesibilidad a todos los canales de atención que ofrece el municipio. Estas deducciones se asemejan con el trabajo de Contreras (2018), mencionó que la participación o interacción a través del portal electrónico es el rubro que requiere mayor atención, ya que, de los 600 ciudadanos encuestados sólo 132 saben que existen canales para interactuar con su gobierno municipal y de esos ciudadanos, sólo 99 conocen cuáles son esos medios de interacción.

De la misma forma lo respalda Pintado (2020). Reveló que, el nivel de satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura, presenta un impacto limitado de satisfacción, en el sentido que, el conjunto de participantes de la investigación lo observa como bajo, con un 78% en empatía; el 86% en mejora continua; el 88% en valorización de la satisfacción; el 20% en aspectos tangibles

Según tabla N° 4: Relación de la variable simplificación de procedimientos administrativos mantiene una correlación positiva considerable con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, es decir mientras se logre simplificar todos los procesos administrativos se podrá aumentar la eficiencia en la atención a la ciudadanía. Estas derivaciones son amparadas por el estudio de Rubio (2017), indicó que la insatisfacción de los consumidores es generada por la falta de amabilidad del personal, el servicio de atención al cliente, la agilidad en la atención, el comportamiento del personal de seguridad, impulsadoras, mercaderías, cajeros, empacadores y supervisores. Este autor hace referencia a múltiples factores el cual están generando una deficiente calidad de servicio en los supermercados, demostrando de esta manera, que si un trabajador no tiene el conocimiento necesario para transmitir los beneficios que tiene esos productos a los clientes, entonces estamos ofreciendo una mala calidad de servicio, es por eso que es importante tener un plan comercial de atención al cliente para corregir las sugerencias y reclamos que estos nos hagan en el transcurso del tiempo con el fin de lograr la mejora continua.

Según tabla N° 5: Relación la dimensión principio de predictibilidad y principio de imparcialidad mantiene una correlación positiva muy fuerte con la variable

satisfacción del usuario, esto quiere decir que mientras se cumplan de forma eficiente y de acuerdo a las exigencias de los ciudadanos entonces se mejora la satisfacción de los usuarios de este municipio. Donde Cueva (2019), evidenció un direccionamiento hacia la búsqueda de creación de valor público. Desde sus inicios, mediante una estrategia multiplataforma y de localización en un centro. Podemos indicar que la aplicación de procedimientos administrativos usados en otras entidades con éxito, podrían funcionar en otra institución si se aplica acorde a su realidad

De la misma manera lo respalda la investigación de Sotomayor (2018). Concluyendo que, funcionamiento del texto único de procedimientos administrativos es poco eficiente en la municipalidad distrital de Quellouno, esto porque en el cuadro N° 9 se obtuvo que el 60,0% de los trabajadores respondió que es poco eficiente, el 15,6% de estos menciono que es eficiente, el 8,9% de los mismos adujo que es muy eficiente y deficiente respectivamente, solo el 6,7% indico que es muy deficiente.

Según tabla N° 6: Relación de la dimensión principio de participación y principio de simplicidad mantiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción del usuario, esto quiere decir que mientras se cumplan de forma eficiente y de acuerdo a las exigencias de los ciudadanos entonces se mejora la satisfacción de los usuarios de este municipio. Estos resultados son respaldados por el estudio de Cabello (2018), mencionó que la implementación de la simplificación administrativa pretende hacer posible que el procedimiento administrativo sea más ágil y sencillo en beneficio de los ciudadanos, facilitando la realización de los trámites, reduciendo costos, evitando exigencias innecesarias a los administrados, siendo gran aporte en la lucha

contra la informalidad, el desarrollo de la economía, alcanzando una decisión por parte de la Administración en el tiempo razonable. De este modo, ésta tesis refleja la importancia de los procedimientos administrativos, así como la importancia de la difusión de los instrumentos de gestión hacia los administrados.

5.3. Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis específica 1

HE_{1i}. Existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

HE_{1o}. No existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

Tabla 7

Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación de procedimientos administrativos	,408	90	,000	,628	90	,000
Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	,270	90	,000	,793	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.26.

En la tabla N° 7, se observa un valor de la Sig., menor a 0,05. Demostrando que si se logra la simplificación de procedimientos administrativos en esta institución entonces se aumenta la accesibilidad a todos los canales de atención de los ciudadanos, impactando positivamente en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de San Ignacio. Permitiendo aceptar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 2

HE2_i. Existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.

HE2_o. No existe relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019.

Tabla 8

Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación de procedimientos administrativos	,408	90	,000	,628	90	,000
Proceso de atención a la ciudadanía	,522	90	,000	,383	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.26.

En la tabla N° 8, se observa un valor de la Sig., menor a 0,05. Demostrando que si se logra la simplificación de procedimientos administrativos en esta institución entonces se mejoran los procesos de atención a los ciudadanos, impactando positivamente en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de San Ignacio. Permitiendo aceptar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 3

HE3_i. Existe relación significativa entre el principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

HE3_o. No existe relación significativa entre el principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

Tabla 9

Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 3

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad	,431	90	,000	,589	90	,000
Satisfacción del usuario	,250	90	,000	,795	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.26.

En la tabla N° 9, se observa un valor de la Sig., menor a 0,05. Demostrándose que al desarrollar y cumplir el principio de predictibilidad y principio de imparcialidad se aumenta la satisfacción del usuario de Municipalidad Provincial de San Ignacio. Esto quiere decir que la hipótesis específica es aceptable, rechazando la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H34_i. Existe relación significativa entre el principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

HE4_o. No existe relación significativa entre el principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.

Tabla 10

Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 4

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Principio de participación y principio de simplicidad	,272	90	,000	,758	90	,000
Satisfacción del usuario	,250	90	,000	,795	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.26.

En la tabla N° 10, se observa un valor de la Sig., menor a 0,05. Demostrándose que al desarrollar y cumplir el Principio de participación y principio de simplicidad se aumenta la satisfacción del usuario de Municipalidad Provincial de San Ignacio. Esto quiere decir que la hipótesis específica es aceptable, rechazando la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis de investigación

Hi. Si existe influencia significativa entre la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Ho: No existe influencia significativa entre la Simplificación de Procedimientos Administrativos con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio

Tabla 11: Pruebas de normalidad de la hipótesis de investigación

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación de procedimientos administrativos	,408	90	,000	,628	90	,000
Satisfacción del usuario	,250	90	,000	,795	90	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.26.

En la tabla N° 11, se observa un valor de la Sig., menor a 0,05. Revelando que si se logra la Simplificación de Procedimientos Administrativos entonces se mejora la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio. Esto quiere decir que la hipótesis de investigación es aceptable, rechazando la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, entre las variables simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, existe una correlación positiva considerable, porque se obtuvo un Rho de Spearman del 0,639. También, por haber alcanzado un nivel de significancia menor a 0.05 en la prueba de normalidad de datos se aceptó la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula, demostrando que mientras se cumpla con simplificar los procedimientos administrativos se podrá brindar una orientación y atención adecuada, permitiendo alcanzar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.
2. Se concluye que, la variable simplificación de procedimientos administrativos mantiene una correlación positiva considerable con la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía. Además, por haber alcanzado un nivel de significancia menor a 0.05 en la prueba de normalidad de datos se aceptó la hipótesis específica 1 rechazando la hipótesis específica 1 nula, es decir cuando se lleve a cabo una simplificación de procedimientos administrativos de manera eficiente entonces se brindará a los usuarios la accesibilidad a todos los canales de atención que ofrece el municipio.
3. Se concluye que, la variable simplificación de procedimientos administrativos mantiene una correlación positiva considerable con la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa. Al mismo tiempo, por haber alcanzado un nivel de significancia menor a 0.05 en la prueba de normalidad de datos se aceptó la hipótesis específica 2 rechazando la hipótesis específica 2 nula, es decir mientras se logre simplificar todos los procesos administrativos se podrá aumentar la eficiencia en la atención a la ciudadanía.
4. Se concluye que, la dimensión principio de predictibilidad y principio de imparcialidad mantiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción del usuario. Igualmente, por haber alcanzado un nivel de significancia menor a 0.05 en la prueba de normalidad de datos se aceptó la hipótesis específica 3 rechazando la hipótesis específica 3 nula, esto quiere decir que mientras se cumplan de forma eficiente y de acuerdo a las exigencias de los ciudadanos entonces se mejora la satisfacción de los usuarios de este municipio.

5. Se concluye que, la dimensión principio de participación y principio de simplicidad mantiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción del usuario. Asimismo, por haber alcanzado un nivel de significancia menor a 0.05 en la prueba de normalidad de datos se aceptó la hipótesis específica 4 rechazando la hipótesis específica 4 nula, esto quiere decir que mientras se cumplan de forma adecuada y de acuerdo a la demanda de los ciudadanos entonces se mejora la satisfacción de los usuarios de este municipio.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se recomienda a las autoridades verificar el fiel cumplimiento del marco normativo que especifica sobre la simplificación administrativa, ya que, a través de ello, se podrá atender algunos trámites de forma rápida y precisa, estas medidas impactan positivamente en la institución y en la satisfacción del usuario.
2. Se recomienda a los funcionarios públicos cumplir con los principios de predictibilidad y el principio de imparcialidad, porque a través de estas medidas, se podrá atender en el menor tiempo posible a las gestiones que los usuarios solicitan a la institución, asimismo, permitirá dar fiel cumplimiento a todos los requerimientos de forma eficiente.
3. Se recomienda a las autoridades y funcionarios verificar que todos los integrantes de la institución cumplan obligatoriamente con los principios de participación y el principio de simplicidad, ya que, conformar equipos de trabajo con vocación de servicio y con una participación activa en las labores que exige la entidad, se podrá mejorar la satisfacción de los usuarios.
4. Se recomienda a los empleados informar a los usuarios sobre la accesibilidad que poseen de la documentación que se encuentra en las redes sociales y en los establecimientos de la entidad, asimismo, informar sobre los canales de atención que ofrece la municipalidad a toda la ciudadanía.
5. Se recomienda a los trabajadores y funcionarios cumplir fehacientemente con los procesos de atención a la ciudadanía, debiendo utilizar la simplificación administrativa, ya que, a través de esto se puede recortar el tiempo de espera, debiendo tomar en cuenta las situaciones que estén ocurriendo en ese momento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2007). *La seguridad nacional de México y la relación con Estados Unidos*.
<http://www.cisan.unam.mx/virtuales/pdfs/La%20seguridad%20nacional%20d.pdf>
- Cabello, C. (2018). *La calidad de atención al vecino en el marco de la Simplificación Administrativa. Municipalidad de Santa Anita, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Telesup].
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/233/1/CABELLO%20LOPEZ%20CRISTINA%20STEFANY.pdf>
- Carbonell, M., Rodríguez, J., García, R., & Gutiérrez, R. (2018). *Discriminación, igualdad y diferencia política*.
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/27899.pdf>
- Carrasco . (2004). *Diseño de investigación* (2da ed.). Mc Graw Hill.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (3ra ed.). McGraw Hill.
- Celis, M. (2019). *La protección de la intimidad como derecho fundamental de los mexicanos*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2253/9.pdf>
- Chávez. (2015). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social*.
https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf
- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 28(1), 37-59.
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/61721/55488>.
- Cueva, A. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – CASO: MAC Lima Norte - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientae].

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y

De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 1-14.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055767003/29055767003.pdf>.

Dirección General de Calidad y Atención al Usuario. (2019). *Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales*.
https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plan_atencion_usuario_.pdf

Espitz, B. (2013). *El principio de proporcionalidad frente a la limitación de los derechos fundamentales en el proceso penal*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66E961F92D4F984005257D20007D8D10/\\$FILE/Beteta_Amancio.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66E961F92D4F984005257D20007D8D10/$FILE/Beteta_Amancio.pdf)

Fayol, H. (1916). *La teoría clásica*.

<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

Generalitat de Catalunya. (2018). *Simplificación del procedimiento administrativo*.
https://presidencia.gencat.cat/es/ambits_d_actuacio/millora_regulacio_normativa/simplificacio-i-reduccio-de-carregues-administratives/simplificacio-del-procediment-administratiu/

Gobierno de la Rioja. (2018). *Simplificación de procedimientos administrativos y reducción de cargas a ciudadanos y empresas*.
<https://www.larioja.org/estrategia-digital/es/formulacion-estrategica/objetivo-2/incrementar-uso-servicios-publicos-electronicos/simplificacion-procedimientos-administrativos-reduccion-car>

Hansemark, O., & Albinsson, M. (2017). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1), 40-57.

<https://doi.org/10.1108/09604520410513668>.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra. ed.). McGraw Hill Education.

IIAAE. (2019). *Simplificación administrativa*.

<https://www.seminariosescuela.com/que-es-la-simplificacion-administrativa/>

Instituto Nacional de Administración Pública. (2000). *Seguridad nacional en la administración pública*.

https://www.inap.mx/portal/images/pdf/not/seg_nacional_admopub.pdf

Junta de Andalucía. (2018). *Glosario empresarial*.

http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/9.1.pdf

Lewin, K. (1939). *Principios de la psicología topológica*.

<https://docplayer.es/60120703-Teoria-del-campo-kurt-lewin.html>

Ley de Procedimiento Administrativo General. (2001). *Definición de procedimiento administrativo*.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Ley-27444.pdf>

Ley del Procedimiento Administrativo General. (2001). Deberes generales de los administrados en el procedimiento.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Ley-27444.pdf>

Lopera, Ramírez, Zuluaga , & Ortíz. (2010). *Métodos de investigación científica* (3ra ed.). McGraw Hill.

López, P., & Facheli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ra ed.). Creative Commons.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Municipalidad Provincial de San Ignacio. (2021). *División política*.

<https://munisanignacio.gob.pe/division-politica/>

- Organization of American States. (2013). *El acceso a la información pública, un derecho para ejercer otros derechos*.
<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>
- Palomer, E., Izquierdo, R., Lealhy, E., Masferrer, C., & Paz, C. (2010). Usuario. *30*(105), 109-123.
<https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v30n1/06.pdf>.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de satisfacción*.
<https://definicion.de/satisfaccion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2018). *Definición de procedimiento administrativo*.
<https://definicion.de/procedimiento-administrativo/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2018). *Definición de orientación*.
<https://definicion.de/orientacion/>
- Pintado, Y. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49526/Pintado_MY A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prado, O. (2021). *Simplificación Administrativa en Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72427/Prado_FOJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prado, O. (2021). *Simplificación Administrativa en Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72427/Prado_FOJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(4), 4707-4719.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651.

Rubio, G. (2017). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54-64.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>.

Sabogal, C. I., & Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del Programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta ed.). Busines Support Aneth S.R.L.

Sánchez, M., & Romero, C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Avances en simplificación administrativa*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Solís, H. (2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa dealimentos, Los Olivos 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20-%20Sol%c3%ads%20Rivera%2c%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sotomayor, C. (2018). *El Texto Único de Procedimientos Administrativos y su Repercusión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de*

Quellouno 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33457/sotomayor_chc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tarrillo, V., & Pajares, V. (2021). *La relación de la eficacia del proceso administrativo de captura de DNI y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral Cajamarca Del Registro Nacional De Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28728/Tesis_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Continental. (2015). *Introducción a la administración y gestión pública*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf

Valderrama, S. (2002). *Pasos para la elaboración de proyectos y tesis de investigación científica* (2da ed.). San Marcos E.I.R.L.

Epígrafes

Epígrafe 1

Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO

Autora: VANESSA MAYLÍ GUERRERO CHOQUEHUANCA

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
--------------	-------------------	----------------------	---------------------	----------------

ÍTEMS	ESCALA				
	N	CN	AV	CS	S
VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
DIM 1: Principio de predictibilidad y Principio de imparcialidad					
Indicador 1: información veraz y completa y confiable					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio les brindan información veraz y completa y confiable sobre cada trámite que usted desea realizar					
Indicador 2: información confiable y a tiempo					

Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio les brindan información confiable y a tiempo sobre cada trámite que usted desea realizar					
Indicador 3: discriminación					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio actúan sin ninguna clase de discriminación ante los usuarios					
Indicador 4: tratamiento y tutela igualitarios					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio le otorgan tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general					
DIM 2: Principio de participación y principio de simplicidad					
Indicador 5: acceder a la información					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio le brindan las condiciones necesarias a usted para acceder a la información que estos administran.					
Indicador 6: Intimidad personal					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio le informan que tipo de información no se puede entregar porque pueden afectar la intimidad personal					

Indicador 7: Seguridad nacional					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio le informan que tipo de información no se puede entregar porque están vinculadas a la seguridad nacional					
Indicador 8: Expresamente son excluidas por ley					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio le informan que tipo de información no se puede entregar porque expresamente son excluidas por ley					
Indicador 9: Requisitos racionales y proporcionales					
Los trámites establecidos por la autoridad administrativa de la Municipalidad Provincial de San Ignacio contienen requisitos racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir					

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO**

Autora: VANESSA MAYLÍ GUERRERO CHOQUEHUANCA

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
--------------	-------------------	----------------------	---------------------	----------------

ÍTEMS	ESCALA				
	N	CN	AV	CS	S
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
DIM 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía					
Indicador 1: canal presencial					
El canal presencial que ofrece la Municipalidad Provincial de San Ignacio a todos los usuarios están diseñados para que usted pueda realizar sus trámites, acceder a la información y estos puedan recepcionar su queja o reclamo					
Indicador 2: Canal telefónico					
El Canal telefónico que pone a disposición la Municipalidad Provincial de San Ignacio le facilita a usted el acceso a la información que le facilite realizar su trámite administrativo lo más rápido posible					
Indicador 3: Canal virtual					
El Canal virtual que ofrece la Municipalidad Provincial de San Ignacio le permite a usted conocer los costos y requisitos de los trámites administrativos que usted desea realizar					

Indicador 4: Canal móvil o itinerante					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio se preocupan por implantar el Canal móvil o itinerante que permita a los usuarios realizar trámites administrativos desde diferentes puntos de la ciudad					
DIM 2: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa					
Indicador 5: orientación a la ciudadanía					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio brindan orientación a la ciudadanía sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad					
Indicador 6: pagos vinculados a los trámites y servicios					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio se preocupan por brindar a los usuarios diferentes formas de pagos vinculados a los trámites y servicios aprovechando las tecnologías de información que existen en el mercado.					
Indicador 7: Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio informan a los usuarios sobre los protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos que estos deben seguir para poder concretar los trámites administrativos					

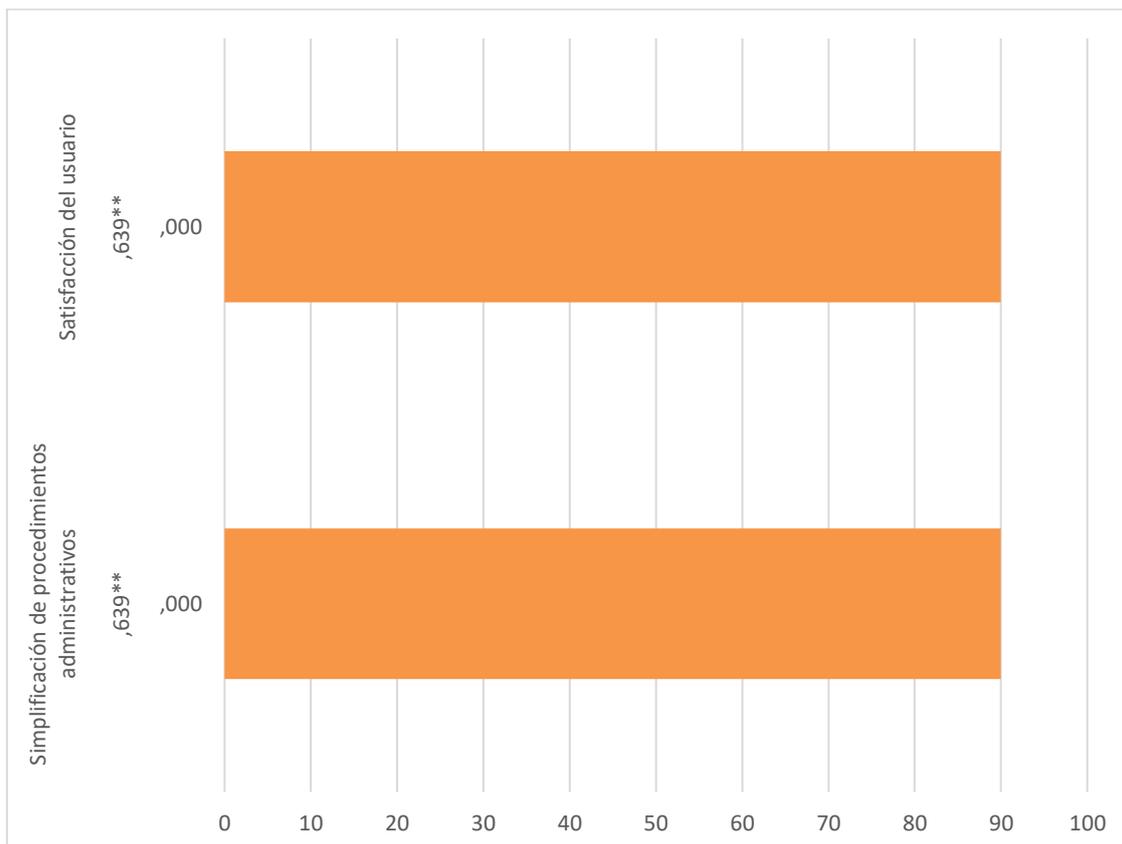
Indicador 8: trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio brindan un trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural a los usuarios que no manejen el idioma correctamente y a aquellos que están en situación de vulnerabilidad.					
Indicador 9: simplificación administrativa					
Las autoridades administrativas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio se preocupan por lograr la simplificación administrativa, que permita eliminar los obstáculos y costos innecesarios para los usuarios de los tramites que estos realizan.					

Epígrafe 2

Figuras de los resultados

Figura 2

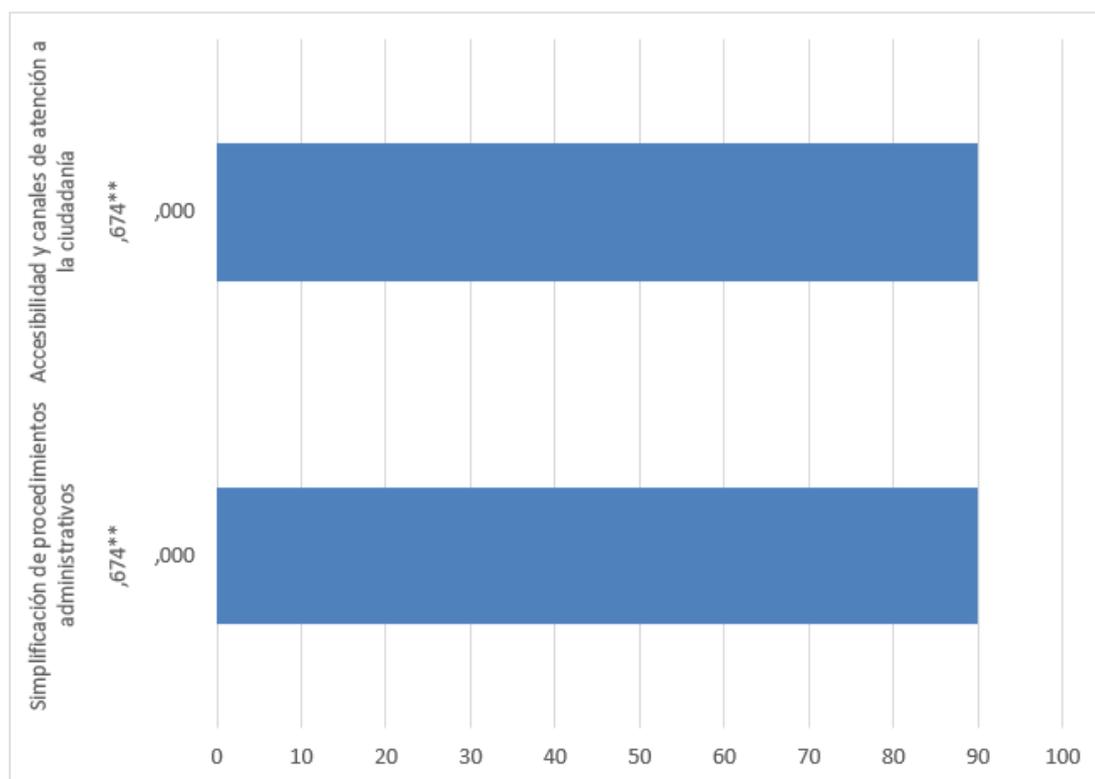
Relación de la Simplificación de Procedimientos Administrativos en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio



Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Figura 3

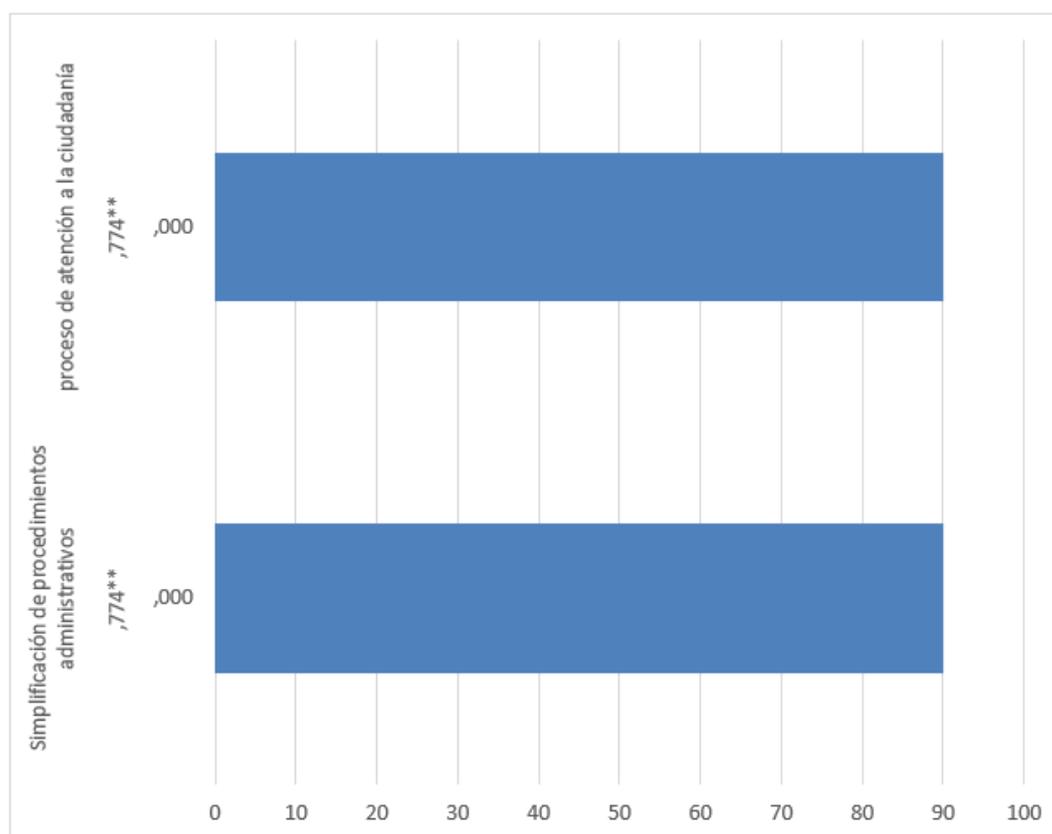
Relación de la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019.



Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Figura 4

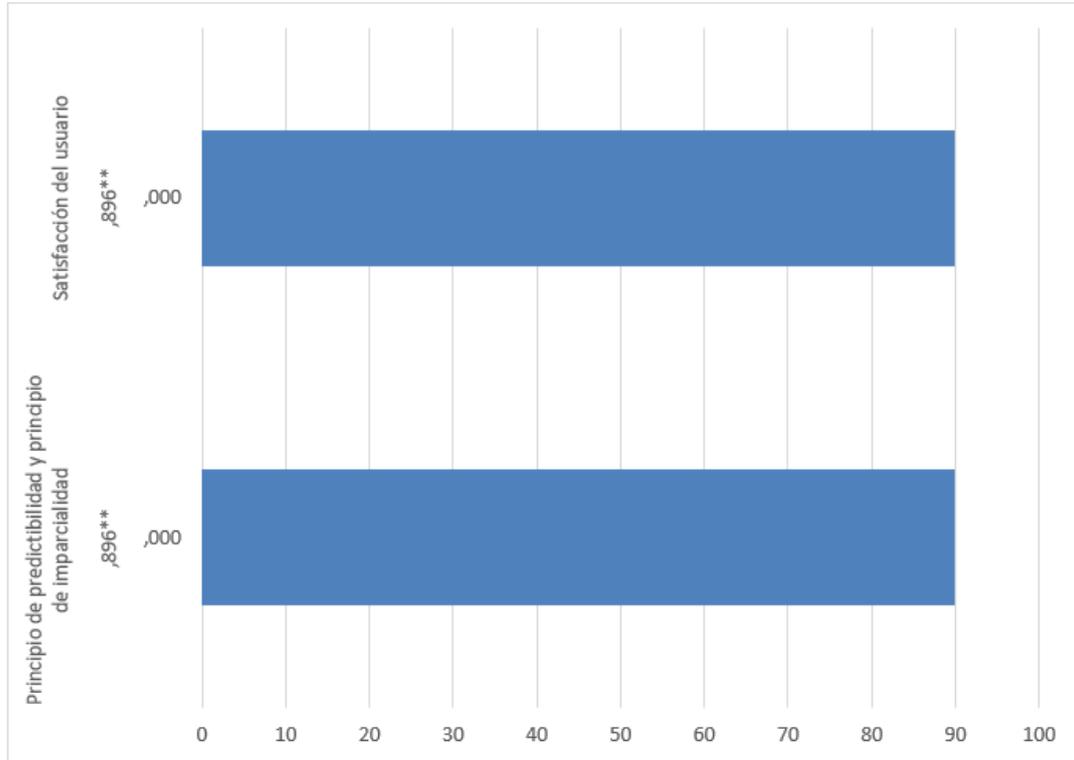
Relación de la simplificación de procedimientos administrativos en la dimensión proceso de atención a la ciudadanía de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019



Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Figura 5

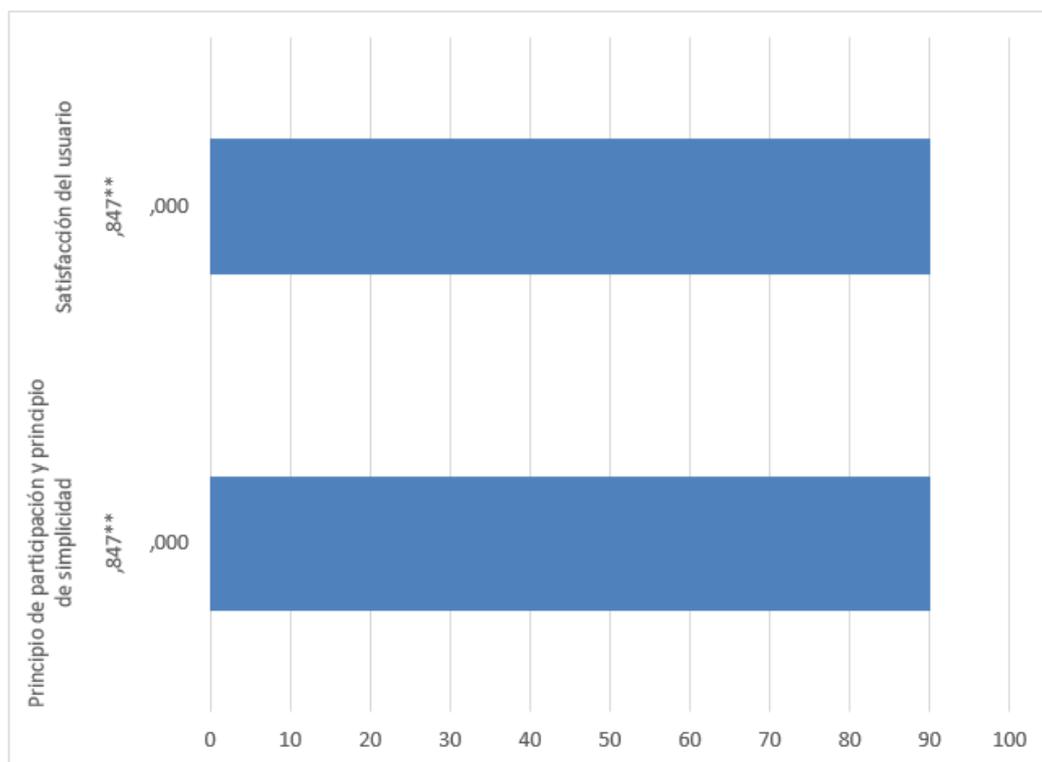
Relación del principio de predictibilidad y principio de imparcialidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019



Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Figura 6

Relación del principio de participación y principio de simplicidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - 2019



Fuente: Datos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Epígrafe 3

Validaciones de expertos

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: **SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

TÍTULO: “Simplificación de Procedimientos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2020”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Vanessa Maylí Guerrero Choquehuanca.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado														X						
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables														X						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración													X							
4. Organización	Contiene una estructura lógica														X						
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad														X						
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados														X						
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos													X							
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores														X						

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: **SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

TÍTULO: “Simplificación de Procedimientos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2020”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Vanessa Maylí Guerrero Choquehuanca.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado														X						
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración														X						
4. Organización	Contiene una estructura lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados															X					
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos														X						
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores															X					

9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																					
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																					

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: APROBADO

Firma del experto



III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 74

Apellidos y Nombres: Daniel Seclén Contreras

Lugar y Fecha: Cajamarca, - 07 de Junio de 2021

DNI.- 26615146

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 2: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

TÍTULO: “Simplificación de Procedimientos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2020”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Vanessa Maylí Guerrero Choquehuanca.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración															X					
4. Organización	Contiene una estructura lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad															X					

6.Intencion alidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			X			
7.Consiste ncia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																			X			
8.Coherenc ia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			X			
9.Metodolo gia	Cumple con los lineamientos Metodológicos																			X			
10.Pertine ncia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			X			

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: APROBADO

Firma del experto



III.PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: ___75___

Apellidos y Nombres: M. Cs. CPC. Daniel Seclén Contreras

Lugar y Fecha: Cajamarca, ___09___ de Junio de 2021

DNI 26615146 _____

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 2: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

TÍTULO: “Simplificación de Procedimientos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2020”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Vanessa Maylí Guerrero Choquehuanca.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración															X					
4. Organización	Contiene una estructura lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad															X					

Epígrafe 4

Confiabilidad del instrumento

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	90	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	18

No	PRINCIPIO DE PREDICTIBILIDAD Y PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD				PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN Y PRINCIPIO DE SIMPLICIDAD					ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA				TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		18
1	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
4	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
5	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
6	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
7	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
8	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
9	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
10	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
11	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
12	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
13	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
14	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
15	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
16	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
17	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
18	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
19	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	36
20	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
21	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
22	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
23	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
24	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
25	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
26	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
27	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
28	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
29	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
30	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
31	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
32	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
33	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
34	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
35	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
36	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
37	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
38	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
39	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
40	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
41	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
42	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
43	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
44	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
45	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
46	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
47	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
48	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
49	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
50	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	36
51	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
52	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	36
53	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
54	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
55	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
56	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
57	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
58	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
59	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
60	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	36
61	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
62	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
63	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
64	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
65	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60
66	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57
67	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63
68	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30
69	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
70	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	36
71	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54
72	3	4	4	4	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	44
73	1	3	1	2	2	1	3	1	2	2	3	4	4	4	1	2	2	4	42
74	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	1	3	1	2	1	1	4	3	50

75	3	4	4	4	1	3	3	1	2	2	3	4	4	4	1	2	2	4	51	
76	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	1	3	1	2	1	1	4	3	51	
77	1	3	1	2	2	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	54	
78	3	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	3	1	2	2	4	4	3	52	
79	1	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	50	
80	3	4	4	4	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2	2	4	4	3	46	
81	1	3	1	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	52	
82	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30	
83	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	60	
84	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	57	
85	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	63	
86	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	30	
87	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54	
88	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	36	
89	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	54	
90	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	36	
VARIANZA POBLACIONAL	1.14	0.22	1.97	0.87	0.19	1.23	1.13	0.51	1.86	0.94	0.27	1.23	1.23	0.32	2.00	0.96	0.49	1.23	148.16	
K =																				
K/(K-1) =																				
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$																				
$S_f^2 =$																				
ALFA =																				