

**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:**

**LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE**  
**SERVICIO EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**ANDERSON DAVIS CABANILLAS GUTIÉRREZ**

Asesor:

**Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**

Cajamarca, Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
Resolución de Consejo Directivo N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
Resolución Rectoral N° 22056-90 UNC



El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca expide, la siguiente:

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD:

Al Bachiller en Contabilidad, **Anderson Davis Cabanillas Gutiérrez**, quien ha sustentado la tesis de Maestría titulada: **“LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019”**; de manera **presencial**, acto que se realizó con fecha 01 de diciembre de 2022.

Que, el Dr. Juan José Julio Vera Abanto en su calidad de Asesor del sustentante, ha adjuntado el Informe antiplagio de la tesis con el 15% de similitud, obtenido a través del servicio de análisis documental de Urkund, en el cual se puede verificar la originalidad de la tesis antes mencionada.

Es todo cuanto se cumple con establecer para los fines pertinentes.

Cajamarca, 05 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE C.E.C.A.

  
Dr. Elner Williams Rodríguez Olazo  
DIRECTOR

COPYRIGHT © 2022 by  
**ANDERSON DAVIS CABANILLAS GUTIÉRREZ**  
Todos los derechos reservados



**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**

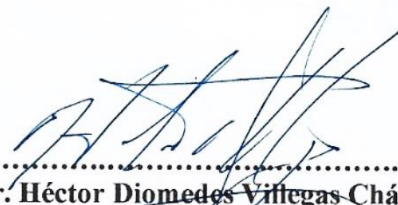
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

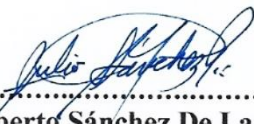
Siendo las 10:00 horas, del día 01 de diciembre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. JULIO NORBERTO SANCHEZ DE LA PUENTE**, **M.Cs. RONAL SALCEDO CAMPOS**, y en calidad de Asesor el **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019”**; presentado por el **Bachiller en Contabilidad, CABANILLAS GUTIÉRREZ ANDERSON DAVIS**.


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 17 Diecisiete (Excelente) la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Contabilidad, CABANILLAS GUTIERREZ ANDERSON DAVIS**, está apto 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 Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:58 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**M.Cs. Ronal Salcedo Campos**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar la presente tesis en primer lugar a Dios, por la vida y la salud que nos brinda para seguir adelante en este camino tan difícil de recorrer, y poder cumplir todas mis metas como profesional.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a mi Esposa y mi adorada hija que son mi motivación de seguir adelante cumpliendo mis metas de superarme profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar gracias a Dios, a mi familia, en especial a mis padres, esposa e hija por su apoyo y comprensión durante este tiempo de ausencia; a mi asesor de tesis por siempre orientarme y motivarme para culminar el presente trabajo de investigación.

Ser independiente de la opinión pública es la primera condición formal para lograr algo grande (Friedrich Hegel)

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
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.....	3
1.2.1. Justificación científica.....	3
1.2.2. Justificación técnica-práctica.....	4
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	4
1.3. Delimitación de la investigación.....	5
1.3.1. Delimitación espacial.....	5
1.3.2. Delimitación temporal.....	5
1.3.3. Delimitación conceptual.....	5
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. A Nivel Internacional.....	7
2.1.2. A Nivel Nacional:.....	8
2.1.3. A Nivel Local:.....	10
2.2. Marco Teórico.....	11
2.2.1. Teorías sobre calidad de servicio.....	11
2.3. Marco conceptual.....	13
2.3.1. Simplificación administrativa.....	13



2.3.2. Calidad de servicio .....	18
2.4. Definición de términos básicos .....	22
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	24
3.1. Hipótesis .....	24
3.1.1. Hipótesis General .....	24
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	24
3.2. Variables: .....	24
Variable 1 .....	24
Variable 2 .....	25
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis .....	25
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO .....	27
4.1. Ubicación Geográfica .....	27
Nota. Obtenido de Google Maps (2019) .....	27
4.2. Diseño de investigación .....	27
4.3. Métodos de investigación .....	28
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	29
4.4.1. Población.....	29
4.4.2. Muestra.....	29
4.4.3. Unidad de análisis .....	29
4.4.4. Unidad de observación .....	29
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	29
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	30
4.7. Equipos, materiales, insumos.....	30
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	30
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
5.1. Presentación de resultados .....	32
5.1.1. Simplificación administrativa .....	32
5.1.2. Calidad del servicio.....	38
5.2. Análisis e interpretación de resultados .....	46
5.2.1. Simplificación administrativa .....	46
5.3. Discusión de resultados .....	52
5.4. Contrastación de hipótesis .....	55

CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS .....	61
APÉNDICES .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la Municipalidad Provincial de Cajamarca .....	27
Figura 2 Debido procedimiento .....	32
Figura 3 Celeridad y eficacia .....	33
Figura 4 Simplicidad y uniformidad .....	34
Figura 5 Aprobación y uso .....	35
Figura 6 Atención al administrado .....	36
Figura 7 Concordancia con la Ley .....	37
Figura 8 Infraestructura .....	38
Figura 9 Equipos y materiales .....	39
Figura 10 Credibilidad .....	40
Figura 11 Seguridad .....	41
Figura 12 Rapidez .....	42
Figura 13 Disponibilidad .....	43
Figura 14 Trato personalizado .....	44
Figura 15 Conducta .....	45
Figura 16 Valoración de la simplificación administrativa .....	46
Figura 17 Valoración de las dimensiones de la Simplificación Administrativa. ....	46
Figura 18 Valoración de la calidad del servicio .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de los componentes de la hipótesis .....	26
Tabla 2 Matriz de consistencia metodológica .....	31
Tabla 3 Tabla cruzada simplificación administrativa * calidad del servicio.....	48
Tabla 4 Correlaciones simplificación administrativa * calidad del servicio .....	49
Tabla 5 Tabla cruzada principios del procedimiento administrativo * calidad del servicio .....	49
Tabla 6 Correlaciones Principios del procedimiento administrativo * calidad del servicio .....	50
Tabla 7 Tabla cruzada Texto Único de Procedimientos Administrativos * calidad del servicio .....	50
Tabla 8 Correlaciones Texto Único de Procedimientos Administrativos * calidad del servicio .....	51
Tabla 9 Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis general .....	55
Tabla 10 Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica a .....	56
Tabla 11 Pruebas de Chi-cuadrado .....	57

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019, Se desarrolló bajo un diseño no experimental de cote transversal y de alcance correlacional, se utilizó los métodos deductivo- inductivo y analítico- sintético, Se aplicó un cuestionario a una muestra conformada por 40 trabajadores. Los resultados muestran para la simplificación administrativa una a valoración estadística agrupada en el rango de buena, del mismo modo la calidad del servicio también fue valorada como buena. Se concluye que existe una correlación significativa, entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio, con una asociación moderada - alta con un coeficiente Rho de Spearman de 0,690; asimismo, existe una correlación significativa de los principios del procedimiento administrativo y la gestión del texto único de procedimientos administrativos con la calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según coeficientes Rho de Spearman de 0,686 y 0,642, respectivamente.

**Palabras clave:** Simplificación administrativa, calidad de servicio, principios del procedimiento administrativo, texto único de procedimientos administrativos – TUPA.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the relationship between administrative simplification and quality of service in the general administration office of the Provincial Municipality of Cajamarca, 2019. It was developed under a non-experimental design of transversal cote and correlational scope, the deductive-inductive and analytical-synthetic methods were used. A questionnaire was applied to a sample made up of 40 workers. The results show for administrative simplification a statistical assessment grouped in the range of good, in the same way, the quality of service was also valued as good. It is concluded that there is a significant correlation between administrative simplification and quality of service, with a moderate-high association with a Spearman's Rho coefficient of 0.690; likewise, there is a significant correlation of the principles of administrative procedure and the management of the single text of administrative procedures with the quality of service, with a moderate -high association according to Spearman's Rho coefficients of 0.686 and 0.642, respectively.

**Keywords:** Administrative simplification, quality of service, principles of administrative procedure, single text of administrative procedures – TUPA.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización

En nuestra actualidad y la realidad peruana, uno de los problemas más importantes que enfrentan las municipalidades provinciales y distritales, es la gestión administrativa y la calidad de servicio que se vive día a día en sus labores; sin embargo, la mayoría de las instituciones no tienen los recursos ni capacidades para optimizar sus procesos. Por otro lado, uno de los problemas más importantes dentro de la gestión pública es la desarticulación entre los sistemas administrativos y la calidad de servicio que brindan las instituciones que involucra principalmente al personal. Por ello, es solo que les interesa cumplir sus funciones sin buscar la satisfacción de la ciudadanía.

En el Perú, la simplificación administrativa se basa primordialmente en lo expuesto en el D.L. N° 1272 – (2017), que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, que modifica el marco normativo del procedimiento administrativo general, esta modificación de la Ley N°27444 se realiza a efectos de optimizar la regulación de los principios del procedimiento administrativo a favor de los derechos de los administrados, canalizando la notificación electrónica para la simplificación de los procedimientos, así como la estandarización de los procedimientos a fin de determinar aquellos sujetos a aprobación automática. Todo ello, mejorando la regulación sobre el régimen de aprobación del TUPA de cada entidad, brindando una dilucidación respecto a la documentación que puede brindar una institución, así como formular un mejor mecanismo sobre los silencios administrativos. Finalmente promueve la creación de un marco jurídico para la incorporación de los 32 procedimientos administrativos a la era digital (administración electrónica de los documentos y tramitación en general).

La Ley deberá aplicarse en todas las entidades gubernamentales del Perú, entendiéndose al Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Gobiernos Regionales, los gobiernos locales, y los organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía, y las demás entidades, organismos, proyectos especiales, y programas estatales, y a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, tales como concesionarios o delegaciones.

En Cajamarca se percibe una articulación gubernamental débil puesto que los mecanismos de coordinación establecidos en nuestro marco legal suelen contar con limitaciones en su diseño y han sido poco efectivos al momento de la articulación entre los procesos de gestión y el desempeño del personal. Este debe ser mejorado para que exista una calidad de servicio en bienestar de nuestra población.

### ***1.1.2. Descripción del problema***

La Municipalidad Provincial de Cajamarca no es ajena a la gestión administrativa y a la calidad de servicio; y para modernizar la gestión pública, el Estado promueve un sistema más accesible y articulado. Esta gestión orientada a resultados forma parte de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

Entonces es primordial asegurar una máxima eficiencia y eficacia de los funcionarios públicos y con ello conseguir los objetivos del gobierno, siendo esto necesario para satisfacer las necesidades de la población. Por eso actualmente, la gestión pública peruana cuenta con 6 pilares (Políticas de Estado y de Gobierno, Planeamiento Estratégico, Presupuesto para resultados, Gestión por procesos, Servicio civil meritocrático, Seguimiento, evolución y gestión del conocimiento) para alcanzar todos los resultados propuestos.



### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?

#### **Preguntas auxiliares**

- a. ¿Cuál es la situación de la simplificación administrativa de la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?
- b. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?
- c. ¿Cuál es la relación de los principios de la simplificación administrativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?
- d. ¿Cuál es la relación de la gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?

## **1.2. Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

El trabajo de investigación tiene carácter científico, dado que establece la relación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio del personal en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019; mediante la sistematización de las variables y el uso de un enfoque cuantitativo de estadística inferencial, dentro de los procedimientos del método científico de la investigación.

### ***1.2.2. Justificación técnica-práctica***

Con la investigación se logra un importante aporte para la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, que le permitirá plantear mejoras en las estrategias para la simplificación administrativa y con ello la calidad del servicio; así mismo, proporciona visión clara sobre manejo de la simplificación administrativa y de la calidad de servicio en la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, cuyos resultados son de beneficio en general de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, a partir de los cuales de la institución podrá implementar medidas correctivas orientadas a las buenas prácticas gubernamentales en el marco de la modernización administrativa.

### ***1.2.3 Justificación institucional y personal***

Con la investigación se tendrá un importante aporte para la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con las mejoras en la calidad de servicio del personal de la municipalidad provincial de Cajamarca; así mismo, se tendrá una mejor visión sobre la simplificación administrativa de la Oficina General de Administración, todos estos resultados de la investigación beneficiaran a la Municipalidad Provincial de Cajamarca y a la comunidad en general, pues a partir de ellos se pondrán proponer las medidas correctivas, se implementaran aquellas que no se vienen dando o se mejoraran todas aquellas que se están practicando de mala manera a fin de que la Municipalidad Provincial de Cajamarca brinde una atención de calidad en todos sus servicios.

Así mismo, servirá para afianzar mis conocimientos relacionadas con la temática y para obtener mi grado académico de maestro en ciencias en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### ***1.3.1. Delimitación espacial***

La presente investigación se llevó a cabo en la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ubicada en la Av. Alameda de los Incas s/n – Complejo Qhapaq Ñan – Cajamarca – Perú.

#### ***1.3.2. Delimitación temporal***

La investigación de estudio fue en el periodo comprendido del año 2019

#### ***1.3.3. Delimitación conceptual***

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la simplificación administrativa y la calidad de servicio en este sentido, el aspecto conceptual se circunscribe al proceso de la Simplificación administrativa en dos aspectos fundamentales: Los Principios del procedimiento administrativo y el Texto Único de Procedimientos Administrativos aso como a la calidad de los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía en el proesos de la prestación del servicio.

### **1.4. Objetivos**

#### ***1.4.1. Objetivo General***

Analizar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

#### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- a. Analizar la situación de la simplificación administrativa de la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

- b. Analizar de calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.
- c. Analizar la relación de Los principios de la simplificación administrativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.
- d. Analizar la relación de la gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. A Nivel Internacional

Estrada (2016) *Aplicabilidad del Principio Tributario Constitucional de Simplicidad Administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil, 2015*. Tesis de grado de magister, Universidad de Guayaquil.

La investigación tuvo como objetivo desarrollar un estudio del principio de simplicidad administrativa en la Administración Tributaria Municipal, tomando en cuenta su relación con los principios económicos y en especial con el de eficiencia, utilizó el método cualitativo y análisis documental, la muestra lo conformaron 200 resoluciones al azar, entre sus conclusiones destacan:

(1) La Simplificación Administrativa, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se podrá lograr con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas de simplificación. (2) Se considera que se cumplió con la aplicación del principio de simplificación administrativa, tomando en cuenta que se encuentra en una constante mejora continua para el desarrollo de mejores prácticas económicas y tecnológicas que permitan poco a poco realizar una gestión tributaria municipal humanizada, con aspectos relevantes de eficiencia y equidad.

López y López (2016) *Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los trámites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

La investigación que tuvo como objetivo principal determinar si la gestión de los trámites de la Subdirección de Desarrollo Urbano se suscribe a la lógica de la Nueva Gestión Pública. Siendo el estudio de carácter exploratorio y una investigación cuantitativa mixta. El tipo de muestreo usado es probabilístico aleatorio. El estudio presenta las siguientes conclusiones:

(1) Los trámites de servicios que solicita la ciudadanía en la Subdirección de Desarrollo Urbano no son tratados de forma eficiente debido a la inadecuada sistematización de estos. (2) Existe una correlación entre la eficacia, que se refiere al grado de consecución de los objetivos previstos y a los resultados de los impactos efectuados, y la eficiencia que se relaciona con los medios humanos, materiales y financieros utilizados para su obtención. (3) En la actividad comunicativa de la gestión pública del ayuntamiento de San Luis Potosí, se ha presentado el factor clave que es la confusión terminológica que dificulta la aproximación al ciudadano.

### **2.1.2. A Nivel Nacional:**

Díaz (2017) *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital de Tumbán – 2017*". Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo.

La investigación buscó determinar la relación de la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumbán. Metodológicamente la investigación es de tipo correlacional, No experimental de diseño transversal. Presenta la siguiente conclusión:

La relación de las variables es de 0,460, por lo existe una significativa correlación positiva moderada entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrado en la Municipalidad distrital de Tumbán.

Entre otros resultados señala que (1) Existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Tumán (coeficiente de 0,350), (2) Existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Tumán (coeficiente de 0,341), (3) Existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción con la seguridad en la Municipalidad distrital de Tumán (coeficiente de 0,482), (4) Existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción con la empatía en la Municipalidad distrital de Tumán (coeficiente de 0,248), (5) Existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción con los aspectos tangibles en la Municipalidad distrital de Tumán (coeficiente de 0,453),

Aranguren (2016) *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejos.

La investigación que tuvo como objetivo fundamental determinar la calidad del servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel descriptivo, y se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. Maestría. Cesar vallejo. Presenta las siguientes conclusiones:

(a) Los resultados evidenciaron la existencia de una brecha negativa (ICA) en todas las dimensiones, lo que indica que los usuarios de los diferentes servicios que presta la Municipalidad de Ate Vitarte consideran que la atención ha sido de baja calidad, (b) Se observa además que las brechas de cada una de las dimensiones fueron negativas, siendo las más amplias las correspondientes a las dimensiones elementos tangibles y

fiabilidad (-2.0) y la menos crítica empatía con una brecha de -1.5, las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad también fueron negativas (-1.9), (c) Por lo tanto, como un servicio global o tal esta brecha también fue negativa, es decir todo el servicio prestado es de baja calidad (-1.9), por lo que concluyó afirmando que los usuarios de los diferentes servicios que presta la Municipalidad de Ate Vitarte consideran que la atención es de baja calidad, siendo los elementos tangibles y la fiabilidad (-2.0) las áreas más críticas.

### **2.1.3. A Nivel Local:**

Romero (2018) *Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018*, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca - Cajamarca.

La investigación buscó determinar la incidencia de la gestión de mejora de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018.

Se determinó la incidencia de la gestión de mejora de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, logrando una mejora considerable, acorde a lo esperado con el diseño de herramientas (estándares de calidad).

Los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Cajamarca es buena más no excelente y se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) se analizó que es muy importante implementar la gestión de mejora para reflejar el nivel de excelencia en calidad, se analizó las dimensiones que caracterizan la calidad del servicio y se identificó los factores actuales que caracterizan los procesos administrativos, (b) Con la solución progresiva de los problemas fue mejorando la calidad de servicio, logrando alcanzar un beneficio óptimo de un 75% de su valor; porcentaje que se refleja en antecedentes de otras investigaciones.



Guerrero (2021) *Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca.

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación de la Simplificación de procedimientos administrativos con la satisfacción del usuario de la municipalidad Provincial de San Ignacio, utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional, de tipo aplicada, de nivel correlacional, la muestra del estudio estuvo conformada por 90 usuarios de la municipalidad provincial de San Ignacio. Entre sus conclusiones se tiene 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.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Teorías sobre calidad de servicio**

#### ***A. Teoría de Deming***

Según Deming (2006) postula que la calidad se caracteriza por un nivel constante de uniformidad y confiabilidad, así como por la rentabilidad y la idoneidad para el mercado. Abarca todo lo que el consumidor exigente desea. Dada la naturaleza dinámica de las preferencias de los consumidores, la definición de calidad debe redefinirse constantemente de acuerdo con los requisitos en evolución.

Al reducir la variabilidad y aumentar la productividad, podemos mejorar la calidad general de nuestros productos y servicios. Para lograr esto, es importante implementar medidas de control de calidad, ya que todo varía naturalmente. El control estadístico nos permite predecir los límites de variación y entender la

diferencia entre variabilidad fortuita e imputable. Si bien puede ser imposible eliminar los defectos causados por casualidad, es fundamental distinguir entre los dos tipos de variación y abordar las causas atribuibles. Simplemente cumplir con las especificaciones no es suficiente; también debemos esforzarnos por reducir la variación para garantizar resultados consistentes y de alta calidad.

### ***B. Teoría de Juran***

Juran (2007) considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí.

Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.

Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Juran también ha identificado un proceso global para la planificación a fin de alcanzar las metas de calidad:

- Identificar a los consumidores. Todo aquel que pueda ser impactado es un consumidor potencial, ya sea externo o interno.
- Determinar las necesidades del consumidor.
- Crear características de producto que puedan responder a las necesidades de los consumidores.
- Crear procesos que sean capaces de fabricar las características del producto en las condiciones operativas.

- Transferir los procesos a las áreas operativas.

## **2.3. Marco conceptual**

### ***2.3.1. Simplificación administrativa***

La simplificación administrativa se basa primordialmente en lo expuesto en el D.L. N° 1272 – (2017), como un procedimiento para simplificar, optimizar y eliminar procedimientos absurdos y que trabajan el correcto proceso, priorizando y fortaleciendo las acciones de fiscalización y sanción, incluyendo el mejoramiento de la capacidad operativa que permita la ejecución de las funciones.

Con ello se busca dictaminar la emisión de normas que encaminen o faciliten el desarrollo de actividades de carácter económico, comercial y de prestación de servicios sociales en los tres niveles de gobierno, y la estandarización de los procedimientos administrativos habituales en la administración pública con el propósito de minimizar los requisitos y plazos; así como adoptar medidas que contribuyan a la eliminación de barreras burocráticas, y autorizar mecanismos para la optimización de servicios en las entidades gubernamentales, favoreciendo el fortalecimiento institucional y la calidad de servicio brindada al ciudadano.

Tomado en cuenta el Decreto Legislativo N° 1272 (2017), para la evaluación de la Simplificación administrativa, se considerarán como dimensiones los principios del procedimiento administrativo descritos en esta Ley

#### **2.3.1.1. Marco conceptual para la dimensión principios del procedimiento administrativo**

***Principios del procedimiento administrativo.*** Los principios del procedimiento administrativo sirven también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como

parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

Los principales principios del procedimiento administrativo están establecidos en el capítulo IV de la Ley del procedimiento administrativo general a continuación, listamos los principales principios relacionados con la simplificación administrativa, entre los cuales consideramos los que servirán para la evaluación de este, en condición de indicadores.

**Principio de legalidad.** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. (numeral 1.1)

**Principio del debido procedimiento.** otorga a las empresas derechos y protecciones inherentes a la hora de realizar procedimientos administrativos. Estos incluyen, entre otros, el derecho a recibir notificación, acceder a archivos relevantes, disputar acusaciones, presentar argumentos y pruebas, solicitar oportunidades para hablar, recibir una decisión bien razonada de una autoridad competente dentro de un plazo razonable y impugnar decisiones. que los impactan. Estas garantías aseguran un proceso justo y equitativo para todas las partes involucradas. (numeral 1.2)

**Principio de imparcialidad.** 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. (numeral 1.3)

**Principio de presunción de veracidad.** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por

los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario. (numeral 1.4)

**Principio de celeridad.** El principio de celeridad requiere que todas las partes involucradas actúen de manera que promueva la máxima eficiencia en el procedimiento. Deben evitarse acciones procesales innecesarias que impidan el progreso o sean puramente ceremoniales para llegar a una decisión oportuna. Sin embargo, esto no debe comprometer el respeto al debido proceso ni violar ninguna ley. (numeral 1.9)

**Principio de eficacia.** enfatiza la priorización del objeto del procedimiento administrativo sobre trámites que no tienen un peso significativo en el resultado final de la decisión, no comprometen la validez del proceso, ni impiden la capacidad del sujeto para defender su caso. Este enfoque asegura que el procedimiento opere de la manera más eficiente y eficaz posible, manteniendo las garantías necesarias para todas las partes involucradas.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio. (numeral 1.10)

**Principio de verdad material.** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. (numeral 1.11)

**Principio de participación.** El Principio de Participación obliga a las entidades a brindar acceso irrestricto a la información que manejan, excepto en casos de privacidad personal, seguridad nacional o exclusión legal. Además, permite una mayor participación de las empresas y sus representantes en las decisiones públicas que puedan afectarlas, al brindar diversas vías de difusión, acceso a la información y presentación de opinión. Este principio promueve la transparencia y la inclusión, fomentando así una sociedad más equitativa y justa. (numeral 1.12)

**Principio de simplicidad.** 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. (numeral 1.13)

**Principio de uniformidad.** La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados. (numeral 1.14)

**Principio de responsabilidad.** La autoridad administrativa está obligada a responder por los daños ocasionados contra los administrados como consecuencia del mal funcionamiento de la actividad administrativa, conforme lo establecido en la presente ley. Las entidades y sus funcionarios o servidores asumen las consecuencias de sus actuaciones de acuerdo con el ordenamiento jurídico. (numeral 1.18)

**Principio de acceso permanente.** El Principio de Acceso Permanente requiere que las autoridades administrativas proporcionen información

relevante a las empresas involucradas en un procedimiento administrativo, permitiéndoles mantenerse actualizados sobre el progreso del proceso y obtener copias de los documentos necesarios en un momento dado. Esta obligación es independiente del derecho de acceso a la información en virtud de la legislación pertinente. (numeral 1.19)

### **2.3.1.2. Marco conceptual para la dimensión gestión del Texto Único de Procedimientos administrativos.**

*Texto Único de Procedimientos Administrativos.* El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es un instrumento administrativo que es aprobado por Decreto Supremo del sector, por la norma de máximo nivel de las autoridades regionales, por Ordenanza Municipal, o por Resolución del Titular de organismo constitucionalmente autónomo, según el nivel de gobierno respectivo.

El TUPA se publica obligatoriamente en el portal del diario oficial El Peruano. Adicionalmente se difunde a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas - PSCE y en el respectivo Portal Institucional. Sin perjuicio de la indicada publicación, cada entidad realiza la difusión de su TUPA mediante su ubicación en lugar visible de la entidad.

Una vez aprobado el TUPA, toda modificación que no implique la creación de nuevos procedimientos, incremento de derechos de tramitación o requisitos, se debe realizar, para el caso de las Municipalidades por Decreto de Alcaldía.

*Documentación prohibida de solicitar.* Para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de la contenida en el artículo 40 del Decreto Legislativo N° 1272 (2017).

Asimismo, en esta ley se establece que, para el cumplimiento de los requisitos correspondientes a todos los procedimientos administrativos, comunes o especiales, las entidades están obligadas a recibir documentos e informaciones en vez de la documentación oficial, a la cual reemplazan con el mismo mérito probatorio. (Presentación de documentos sucedáneos de los originales)

***Obligatoriedad de plazos y términos.*** Según el Decreto Legislativo N° 1272 (2017), 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. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta. (artículo 131)

### **2.3.2. Calidad de servicio**

#### **A. Definiciones**

Según Matsumoto (2014), la evaluación de la calidad del servicio se deriva del proceso de evaluación de un consumidor en el que compara sus expectativas con su experiencia real. Esta medida de calidad está determinada por la disparidad entre el servicio que anticipa un cliente y el servicio que recibe de la empresa. Esto destaca la importancia de superar las expectativas del cliente para brindar un servicio excepcional.

Vázquez et al (1996) dimensionan a la calidad del servicio en: evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas. Se tomó en cuenta estas dimensiones debido a que se ajustan a los objetivos de la investigación.



Según Vargas y Aldana (2014), es fundamental comprender las nociones de calidad y servicio antes de hablar de calidad del servicio. La calidad se considera un catalizador para el progreso, ya que impulsa a las personas a luchar por la perfección y coloca a los seres humanos en la vanguardia. En consecuencia, la calidad fomenta metodologías que guían a los clientes, fomenta asociaciones y redes para una producción optimizada y adaptable, e inculca el deseo de emprender iniciativas novedosas, allanando el camino para el establecimiento de organizaciones de aprendizaje. Desde el comienzo de la existencia humana, la calidad y el servicio han sido componentes integrales de nuestras vidas.

#### **2.3.2.1. Marco conceptual para la dimensión evidencias físicas**

**Evidencias físicas.** Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas como mobiliario, equipamiento, limpieza, facilidad de acceso y conveniencia de compra, como distribución de las secciones o áreas de atención (Vázquez et al., 1996). Para efectos de la medición de esta dimensión se toma en cuenta los siguientes factores:

**Mobiliario.** Mobiliario, una colección de objetos diseñados para realzar y facilitar las actividades comunes de la vida diaria en espacios residenciales y comerciales, es un término que abarca artículos como sillas, mesas, camas, estantes y muebles de cocina. Estas elegantes piezas promueven el confort, la funcionalidad y la estética en los espacios donde dormimos, comemos, cocinamos y nos relajamos. Cabe señalar que los muebles excluyen dispositivos y aparatos como computadoras personales, teléfonos y electrodomésticos.

**Equipamiento.** Es la acción y consecuencia de equipar o equiparse. Definiendo a equipar como proporcionar de todo lo que se necesita para el

uso particular de una persona; para poder realizar sus actividades en el día a día.

Su segundo significado es el conjunto de instalaciones, muebles y objetos que se necesitan para facilitar el uso y desarrollar determinada actividad habitual dentro de una casa, oficina, empresa, escuela, etc.

**Infraestructura.** Se llama infraestructura al conjunto de los servicios y las obras que se necesitan para que algo funcione de manera

Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

**Limpieza.** El término limpieza se emplea para denominar a todas aquellas acciones que permiten eliminar la suciedad del algo o alguien, la finalidad de la limpieza no es más que la eliminación total de aquellas bacterias o microorganismos que se encuentran en el cuerpo y en los diferentes entornos en donde se desenvuelven las persona y que puedan ser nocivos para la salud.

### **2.3.2.2. Marco conceptual para la dimensión fiabilidad**

Una empresa que es confiable es aquella que asegura que sus clientes reciban productos de alta calidad con suficiente stock. También prioriza atender cualquier cambio o devolución con prontitud y brindar información precisa en el momento del pago. Esto significa que la empresa debe tener un sistema de inventario sólido, mantener la calidad del producto y demostrar la voluntad de resolver cualquier problema que puedan encontrar los clientes. Para medir este aspecto de un negocio, se consideran ciertos factores. (Vázquez et al., 1996).

**Productos de calidad.** La calidad de un producto y/o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del

consumidor que asume conformidad con dicho producto y/o servicio y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades

**Atención de cambio.** La palabra cambio denota la acción o transición de un estado inicial a otro diferente, según se refiera a un individuo, objeto o situación. También puede referirse a la acción de sustituir o reemplazar algo.

**Atención de devoluciones.** Ley de procedimientos administrativos Art. 14.3. Es el proceso cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora.

**Atención rápida.** Para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez.

Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto o para que le brinden un servicio.

### **2.3.2.3. Marco conceptual para la dimensión interacción personal**

La capacidad del personal para responder con prontitud y eficacia a las solicitudes y consultas de los clientes fomenta una sensación de seguridad e infunde confianza en sus interacciones. La voluntad de ayudar y el conocimiento del personal no solo se reflejan en la calidad técnica del producto, sino también en el proceso general de obtención de la calidad funcional, que es igualmente importante para los clientes. Este sentimiento es apoyado por Vázquez et al. (1996).

Para efectos de la medición de esta dimensión se toma en cuenta los siguientes factores:

**Respuesta del personal.** Es la capacidad de un activo o componente para estar en un estado (arriba) para realizar una función requerida bajo condiciones dadas en un instante dado de tiempo o durante un determinado intervalo de tiempo, asumiendo que los recursos externos necesarios sean proporcionales.

**Amabilidad del personal.** Es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**seguridad del personal.** Se trata de genera seguridad en los clientes para motivar la compra empleando buenas prácticas.

**Confianza del personal.** La confianza es la seguridad que el cliente tiene en los beneficios de una determinada marca, producto o servicio. La confianza se gana en cada contacto y en cada uso del producto. Su base reside en la credibilidad, la imagen y las experiencias pasadas.

#### **2.3.2.4. Marco conceptual para la dimensión empatía**

Es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiestan en las siguientes características: Compromiso con el cliente, Cortesía, Trato al cliente con respeto y consideración e Interés y voluntad para resolver problemas.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Administración:** es el proceso de planear, organizar, dirigir, y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales (Chiavenato 2007).

**Calidad:** es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado (Deming 2006).

**Eficacia:** es una medida del logro de resultados (Chiavenato 2007).

**Eficiencia:** Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles (Chiavenato 2007).

**Servicio:** cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer.

## CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1. *Hipótesis General*

La simplificación administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

#### 3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- a. Los principios de la simplificación administrativa se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.
- b. La gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

### 3.2. Variables:

#### *Variable 1*

##### **Simplificación administrativa.**

***Definición operacional:*** Es la percepción sobre la aplicación de la simplificación administrativa, valorada desde el punto de vista del cumplimiento de los principios de principios del procedimiento administrativo y de la gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos.

## ***Variable 2***

### **Calidad de servicio**

***Definición operacional:*** Es la percepción de la calidad del servicio, valorada desde la percepción de la calidad de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía en la prestación del servicio.

### **3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis**

**Tabla 1** *Matriz de operacionalización de los componentes de la hipótesis*

<b>Título: La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</b>				
<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento de recolección de datos</b>
<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los principios de la simplificación administrativa se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</li> <li>La gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</li> </ul>	<b>Variable 1</b>	Principios del procedimiento administrativo	Debido procedimiento e imparcialidad	<p>La investigación utilizó la técnica de la encuesta</p> <p>El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con preguntas estructuradas.</p>
			Celeridad y eficacia	
			Simplicidad y uniformidad	
	Simplificación administrativa	Texto Único de Procedimientos Administrativos	Aprobación y uso	
			Atención al administrado	
			Concordancia con la Ley	
	<b>Variable 2</b>	Elementos tangibles	Infraestructura	
			Equipos y materiales	
			Credibilidad	
			Seguridad	
Calidad de servicio	Fiabilidad	Rapidez		
		Capacidad de respuesta		
		Disponibilidad		
Empatía	Empatía	Trato personalizado		
		Conducta		



## CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. Ubicación Geográfica

La Investigación se realizó en la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ubicado en la Av. Alameda de los Incas s/n – Complejo Qhapaq Ñan – Cajamarca – Perú.

**Figura 1** *Ubicación de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*



Nota. Obtenido de Google Maps (2019)

### 4.2. Diseño de investigación

La investigación planteó un diseño no experimental de cote transversal y de alcance correlacional.

No experimental, porque se analizó la realidad y se observó diversas situaciones que no requirieron de nuevos estudios acerca de la Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio, sin la intervención del investigador.

Transversal, porque los estudios sobre la Simplificación Administrativa y la Calidad de Servicio se desarrollaron y fueron recopilados en un periodo determinado de tiempo.

Correlacional, porque se analizó La relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio del personal de la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. En el presente estudio el alcance es correlacional de asociación

Según Hernández et. al. (2014), los diseños transversales -correlacionales-causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.

#### **4.3. Métodos de investigación**

**Analítico- Sintético**, porque a partir de las investigaciones y los estudios realizados sobre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, se pudo generar analogías y nuevas teorías para comprender conductas, para así de esta forma conocer la naturaleza del fenómeno de estudio para revelar su esencia.

**Deductivo- inductivo**, porque a través de este método pudo analizarse situaciones particulares mediante un estudio individual sobre hechos relacionados a la Gestión Administrativa y Calidad de servicio, que ayudan al descubrimiento de temas generalizados y teorías que parten de la observación sistemática de la realidad.

Es decir, que se refiere a la formulación de hipótesis basadas en lo experimentado y observado de los elementos de estudio para definir leyes de tipo general.

Así mismo este proceso parte de los análisis antes planteados, leyes y principios validados y comprobados para ser aplicados a casos particulares.

Basándose en las teorías recolectadas sobre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio; se parte de una premisa para esquematizar y concluir la situación de estudio, deduciendo el camino a tomar para implementar diversas soluciones.

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

##### ***4.4.1. Población***

La población estuvo constituida por un total de 40 trabajadores, de los cuales 11 son funcionarios y 29 trabajadores administrativos.

##### ***4.4.2. Muestra***

La muestra fue la misma que la población, 40 trabajadores.

##### ***4.4.3. Unidad de análisis***

La Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

##### ***4.4.4. Unidad de observación***

Los gerentes y trabajadores de la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario con preguntas estructuradas, en escala ordinal, para la simplificación administrativa y basada en el modelo SERVQUAL, para la calidad de servicio, también en escala ordinal. Se aplicó a los trabajadores de la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Según Hernández et al. (2014) Consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada.

En el procesamiento de datos se utilizó métodos estadísticos no paramétricos, en concordancia con los resultados de las pruebas de normalidad, la información se analizó y presento mediante tablas y figuras.

#### **4.7. Equipos, materiales, insumos**

**Equipos de cómputo:** Laptop, Impresora, Usb.

**Materiales:** Libros, Hojas Bond, Lapiceros, Cuadernos.

**Insumos:** Internet, Tinta Impresiones, Anillados.

#### **4.8. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 2** Matriz de consistencia metodológica

Título: La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio del personal de la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.											
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra			
Pregunta Principal	Objetivo General	Hipótesis General									
¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?	Analizar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.	La simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.	Variable 1 Simplificación administrativa	Principios del procedimiento administrativo	Debido procedimiento e imparcialidad	La investigación utilizará el instrumento del cuestionario. La técnica de la encuesta.	La investigación será de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental y transversal.	Población y muestra: Personal de la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.			
									Celeridad y eficacia		
					Simplicidad y uniformidad						
					Aprobación y uso						
					Atención al administrado						
					Concordancia con la Ley						
Preguntas auxiliares	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas									
¿Cuál es la relación de Los principios de la simplificación administrativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?	Analizar la relación de Los principios de la simplificación administrativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.	Los principios de la simplificación administrativa se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.	Variable 2	Elementos tangibles	Infraestructura						
						Equipos y materiales					
					Credibilidad						
					Seguridad						
					Rapidez						
					Disponibilidad						
					Trato personalizado						
					Conducta						
¿Cuál es la relación de la gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?	Analizar la relación de la gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.	La gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta							
					Empatía						

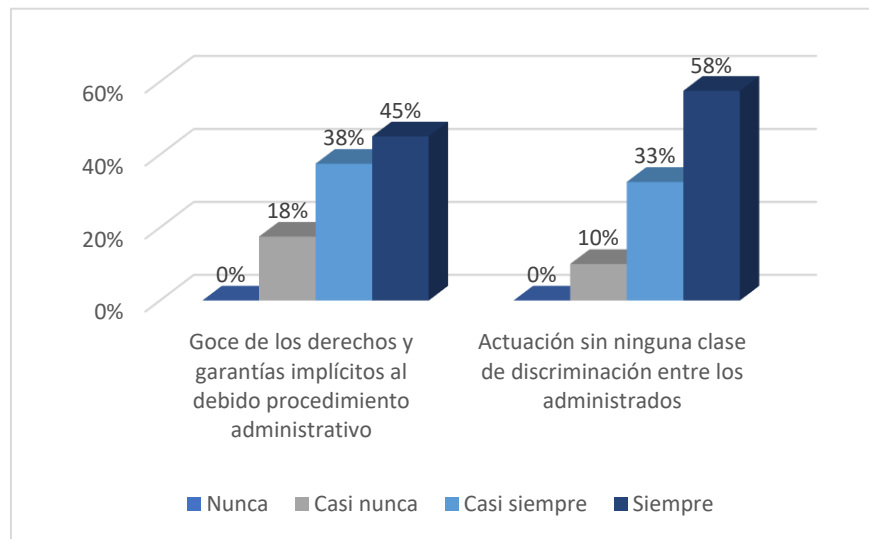
## CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Presentación de resultados

#### 5.1.1. Simplificación administrativa

##### Principios del procedimiento administrativo

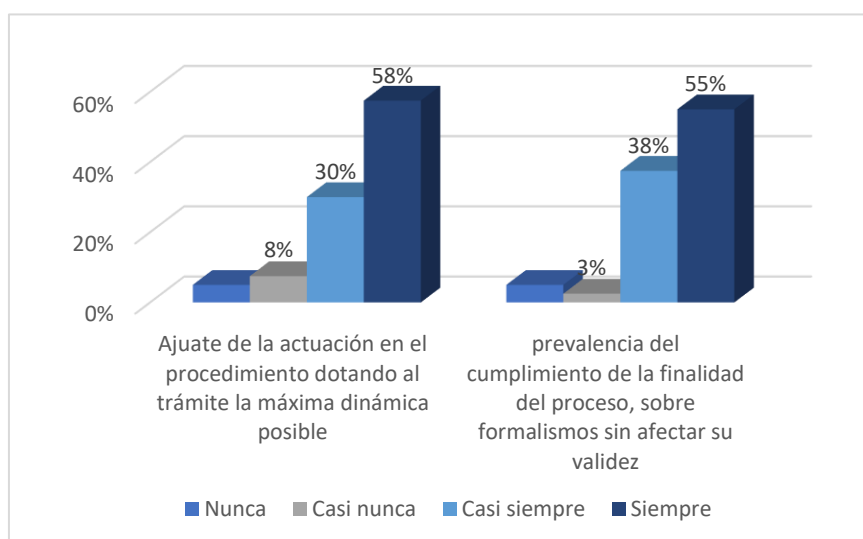
**Figura 2** Debido procedimiento



Según la Figura 2, en la dimensión principios del procedimiento administrativo, en lo referente al indicador debido procedimiento, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (45% de los participantes en el estudio) señalan que los administrados siempre gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo y el 38% percibe que los administrados casi siempre gozan de estos derechos y garantías.

De otra parte, en este mismo indicador, también la mayoría (58% de los participantes en el estudio) manifiesta que las autoridades administrativas siempre actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados y el 33% percibe que casi siempre.

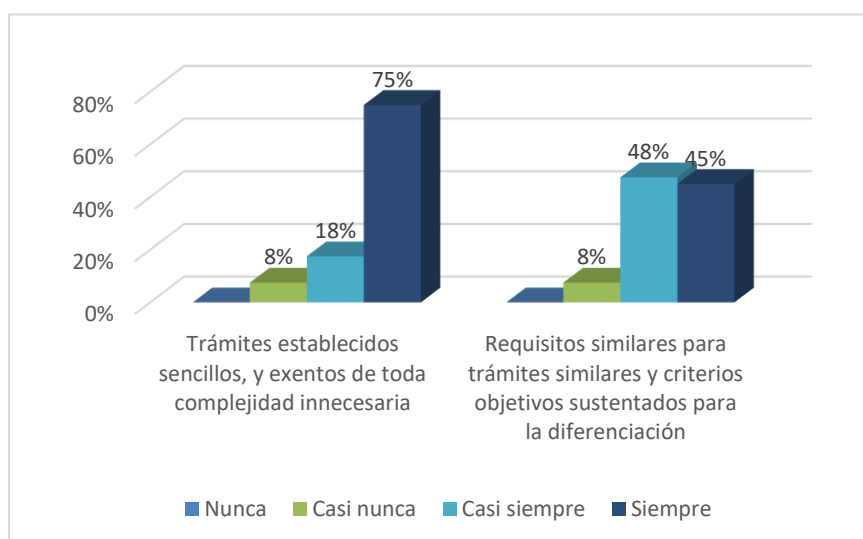
**Figura 3** *Celeridad y eficacia*



Como se ve en la figura 3, en la dimensión principios del procedimiento administrativo, en lo que se refiere al indicador celeridad y eficiencia, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (58%) de los encuestados en el estudio) señalan que quienes participan en el procedimiento administrativo siempre ajustan su actuación dotando al trámite la máxima dinámica posible y el 30% percibe casi siempre.

Asimismo, en este mismo indicador, también la mayoría (55% de los participantes en el estudio) perciben que los sujetos del procedimiento administrativo siempre hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del proceso, sobre formalismos sin afectar su validez y el 38% señala que esto se da casi siempre.

**Figura 4** *Simplicidad y uniformidad*



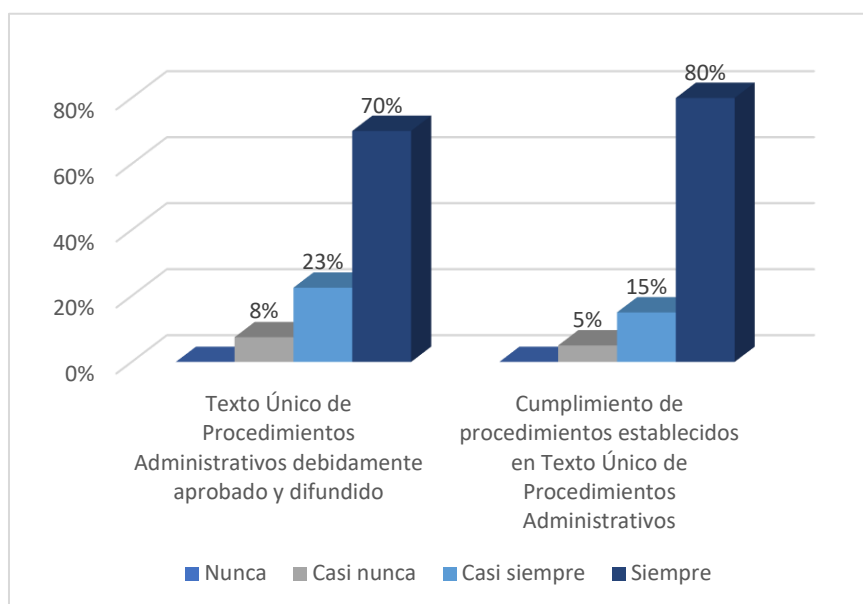
Según la Figura 4, en la dimensión principios del procedimiento administrativo, en lo que se refiere al indicador simplicidad y uniformidad, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (75% de los participantes en el estudio) señalan que los trámites establecidos por la autoridad administrativa siempre son sencillos, y exentos de toda complejidad innecesaria y que el 18% que casi siempre son sencillos y sin complejidad.

De otra parte, en este mismo indicador, la mayoría (48% de los participantes en el estudio) manifiesta que la autoridad administrativa casi siempre ha establecido requisitos similares para trámites similares y si lo diferencian se basan en criterios objetivos debidamente sustentados, mientras que el 45% percibe que siempre se ha establecido requisitos similares para trámites similares.



## Texto Único de Procedimientos Administrativos

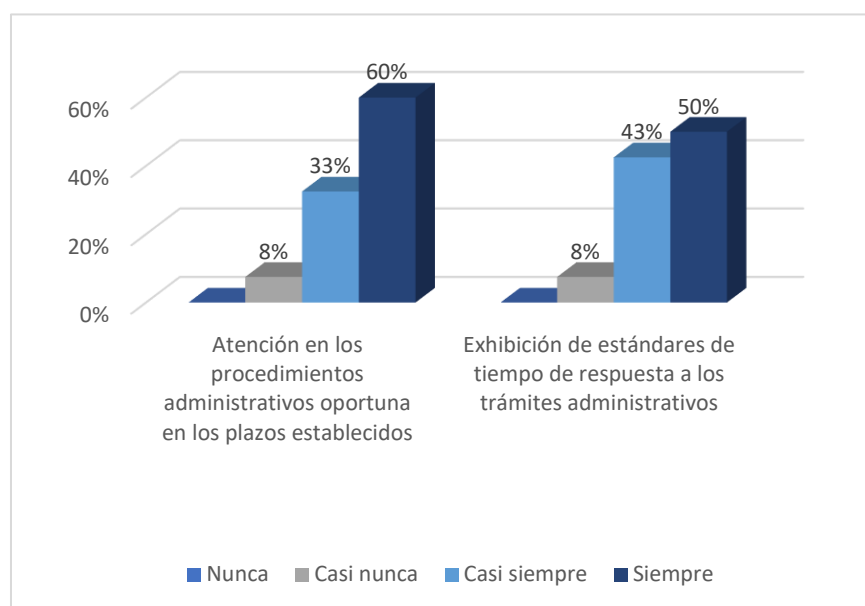
**Figura 5** Aprobación y uso



En la Figura 5, en la dimensión gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos, respecto a su aprobación y uso, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (70% de los participantes en el estudio) señalan que la institución siempre tiene el Texto Único de Procedimientos Administrativos debidamente aprobado y lo ha difundido apropiadamente y el 23% perciben que casi siempre este instrumento administrativo está debidamente aprobado y difundido.

De otra parte, en este mismo indicador, también la mayoría (85% de los participantes en el estudio) manifiesta que en la institución siempre se cumple adecuadamente con los procedimientos establecidos en Texto Único de Procedimientos Administrativos y tan solo el 15% percibe que casi nunca se cumple adecuadamente estos procedimientos.

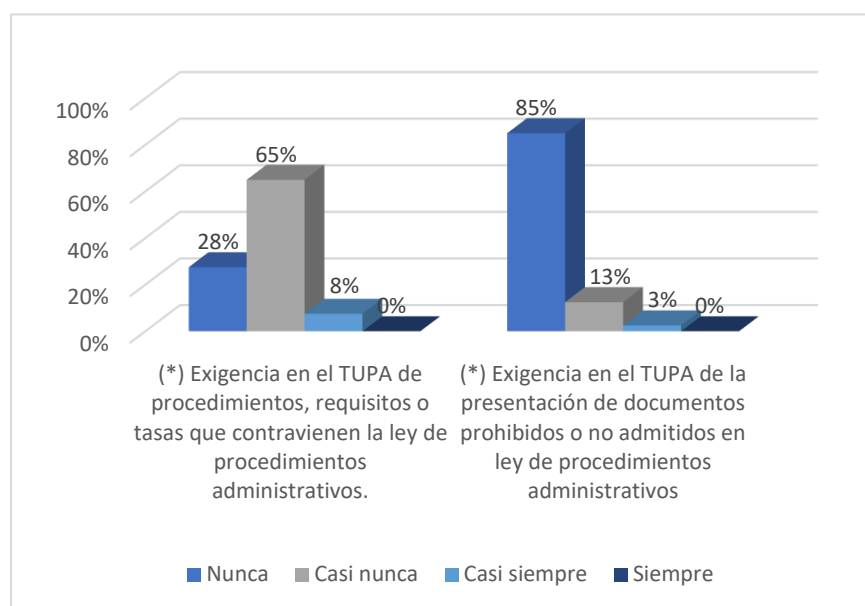
**Figura 6** *Atención al administrado*



Según la figura 6, en la dimensión gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos, en lo que se refiere a la atención al administrado, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (60% de los encuestados en el estudio) señalan que la atención del personal en los procedimientos administrativos siempre es oportuna y en los plazos establecidos, el 33% percibe casi siempre y tan sólo el 8% manifiesta que la atención del personal en los procedimientos administrativos casi nunca es oportuna y en los plazos establecidos.

Asimismo, en este mismo indicador, también la mayoría (50% de los participantes en el estudio, perciben que siempre se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites en el procedimiento administrativo y el 43% señala que esto se ocurre casi siempre.

**Figura 7** *Concordancia con la Ley*



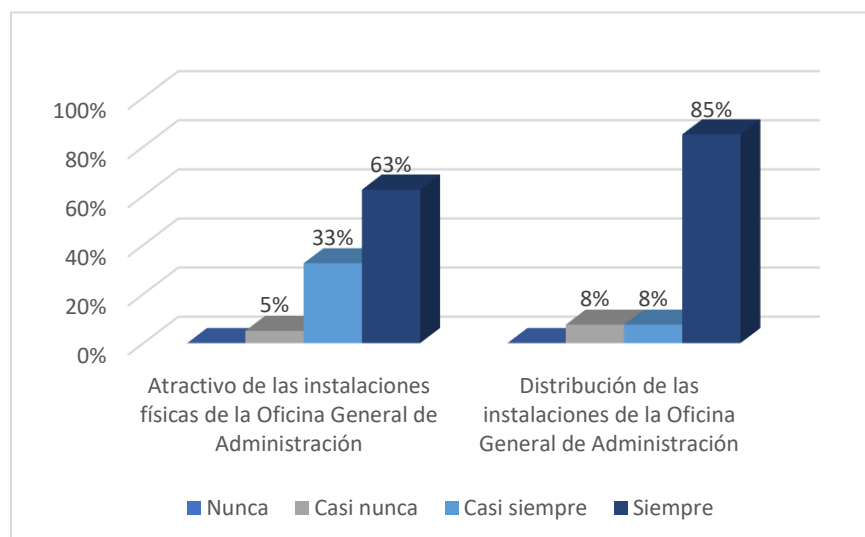
En la Figura 7, en la dimensión gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos, en lo que se refiere al indicador concordancia con la ley, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (65% de los participantes en el estudio) señalan que el Texto Único de Procedimientos Administrativos casi nunca exige procedimientos, requisitos o tasas en contravención a los dispuestos en la ley de procedimientos administrativos y el 28% perciben que nunca este instrumento administrativo exige procedimientos, requisitos o tasas en contravención a lo dispuesto en la ley.

De otra parte, en este mismo indicador, la mayoría (85% de los participantes en el estudio) manifiesta que en la institución el Texto Único de Procedimientos Administrativos nunca exige la presentación de documentos prohibidos o no admite documentos establecidos en la ley de procedimientos administrativos, y el 13% percibe que casi nunca se dan estos casos.

### 5.1.2. Calidad del servicio

#### Elementos tangibles

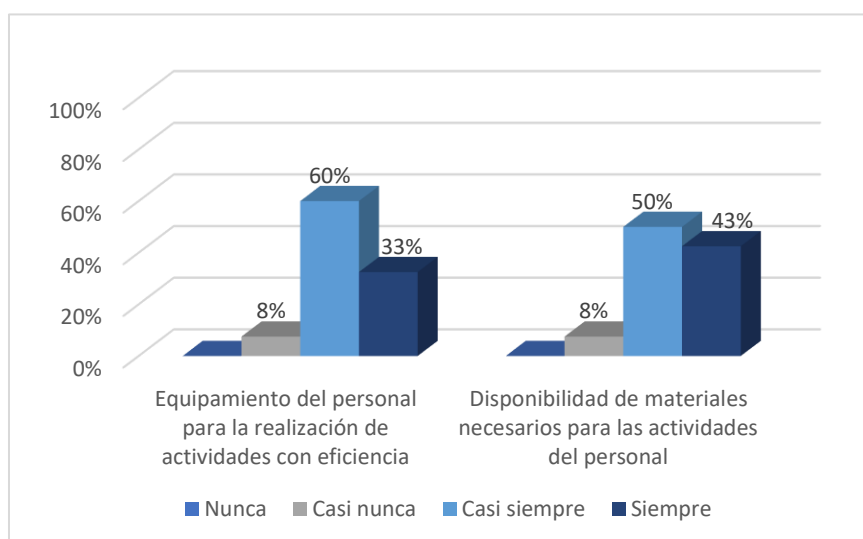
**Figura 8 Infraestructura**



En la Figura 8, en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio, en lo que se refiere al indicador infraestructura, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (63% de los participantes en el estudio) señalan que siempre las instalaciones físicas de la Oficina General de Administración son visualmente atractivas y el 33% perciben que casi siempre lo son.

De otra parte, en este mismo indicador, también la mayoría (85% de los participantes en el estudio) manifiesta que la distribución de las instalaciones físicas de la Oficina General de Administración siempre es adecuada y tan solo el 8% perciben que casi siempre y casi nunca es adecuada, en ambos casos.

**Figura 9 Equipos y materiales**

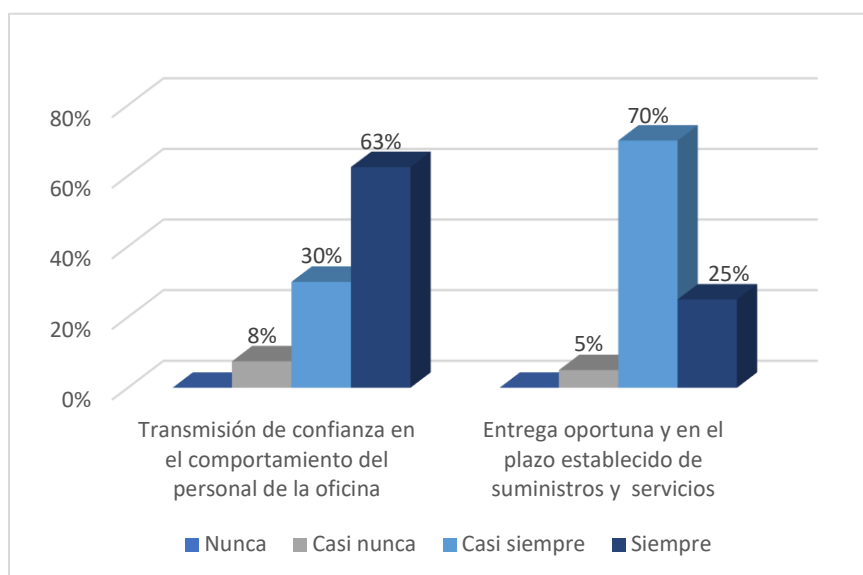


Según la Figura 9, en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio, en lo que se refiere a los equipos y materiales, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (60% de los participantes en el estudio) señalan que el personal casi siempre está debidamente equipado para poder realizar sus actividades con eficiencia y el 33% percibe que el personal siempre está debidamente equipado.

Del mismo modo en el mismo indicador, la mayoría (50% de los participantes en el estudio) considera que el personal casi siempre cuenta con los materiales necesarios para poder realizar sus actividades adecuadamente y el 43% percibe que siempre cuentan con los materiales necesarios.

## Fiabilidad

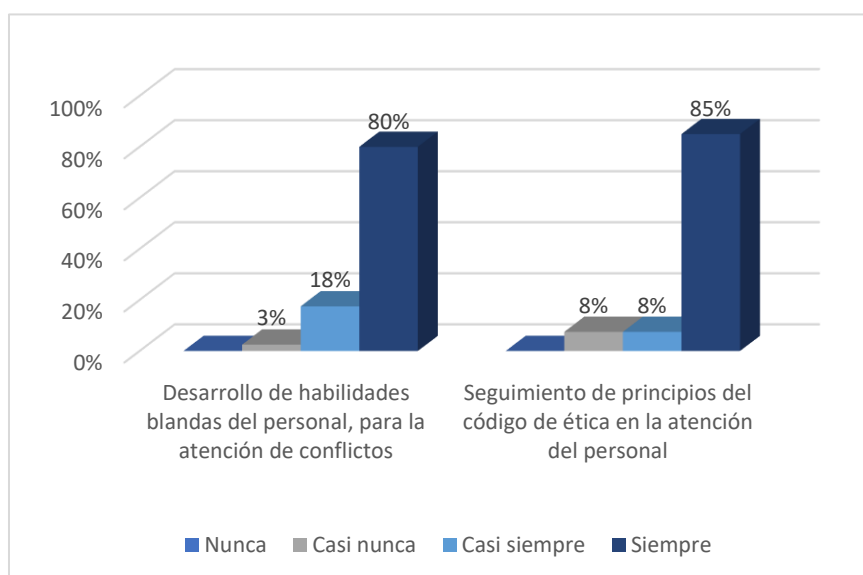
**Figura 10** *Credibilidad*



Según la Figura 10, en la dimensión fiabilidad del servicio, en lo que se refiere al indicador credibilidad, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (63% de los participantes en el estudio) señalan que su comportamiento en la oficina general de administración siempre transmite confianza y el 30% percibe que casi siempre transmite confianza.

De otro lado, en el mismo indicador, la mayoría (70% de los participantes en el estudio) considera que casi siempre los suministros y servicios son entregados en los plazos establecidos y de forma oportuna y el 25% percibe siempre son entregados en los plazos establecidos y en forma oportuna.

**Figura 11 Seguridad**

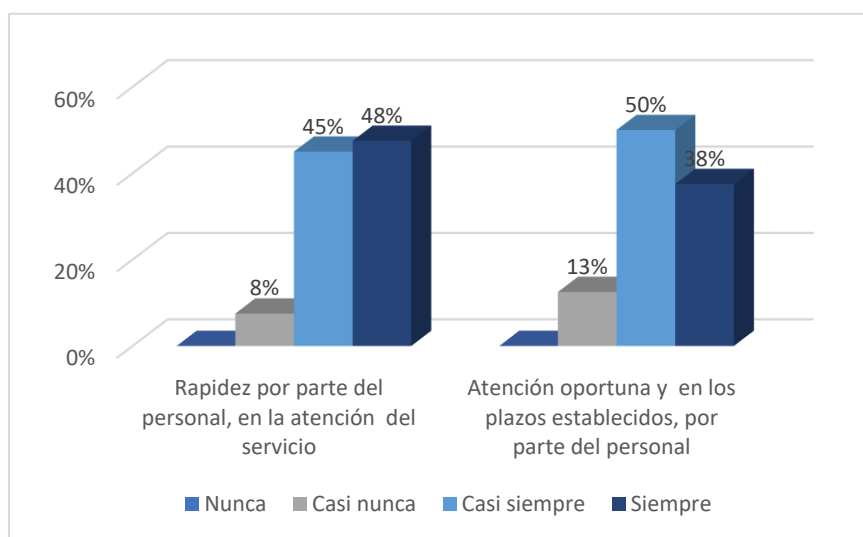


En la Figura 11, en la dimensión fiabilidad del servicio, en lo que se refiere al indicador seguridad, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (80% de los participantes en el estudio) señalan que en la Oficina General de Administración siempre tienen un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos y el 18% perciben que casi siempre.

Del mismo modo, en este mismo indicador, el 85% de los participantes en el estudio, manifiesta que la atención brindada a los usuarios en la Oficina General de Administración siempre sigue principios del código de ética y tan solo el 8% perciben que casi siempre y casi nunca, en ambos casos, se sigue los principios de ética.

## Capacidad de respuesta

Figura 12 Rapidez

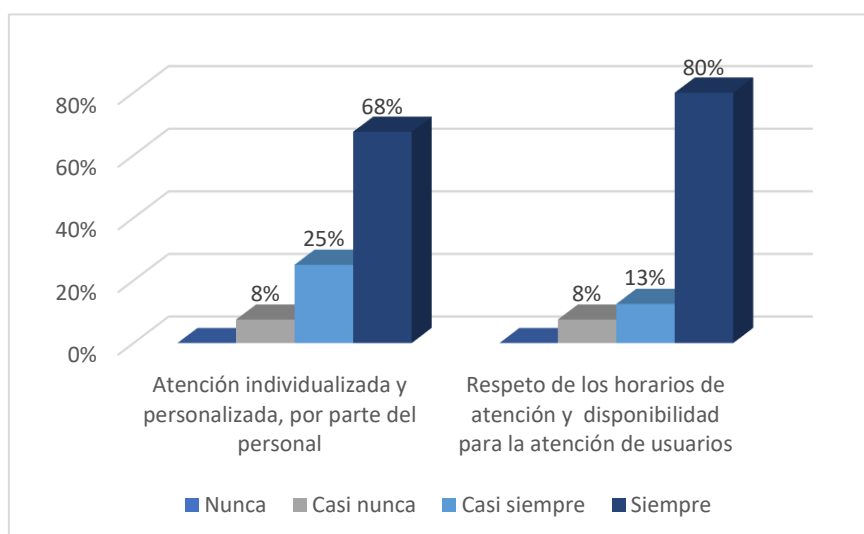


Según la Figura 12, en la dimensión capacidad de respuesta del servicio, en lo que se refiere al indicador rapidez, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (48% de los participantes en el estudio) señalan que en la Oficina General de Administración siempre se atiende con rapidez las solicitudes presentadas y el 45% considera que lo hace casi siempre.

Asimismo, en el mismo indicador, el 50% de los participantes en el estudio considera que casi siempre brindan una atención oportuna y en los plazos establecidos, por parte del personal, el 38% percibe que siempre.



**Figura 13 Disponibilidad**

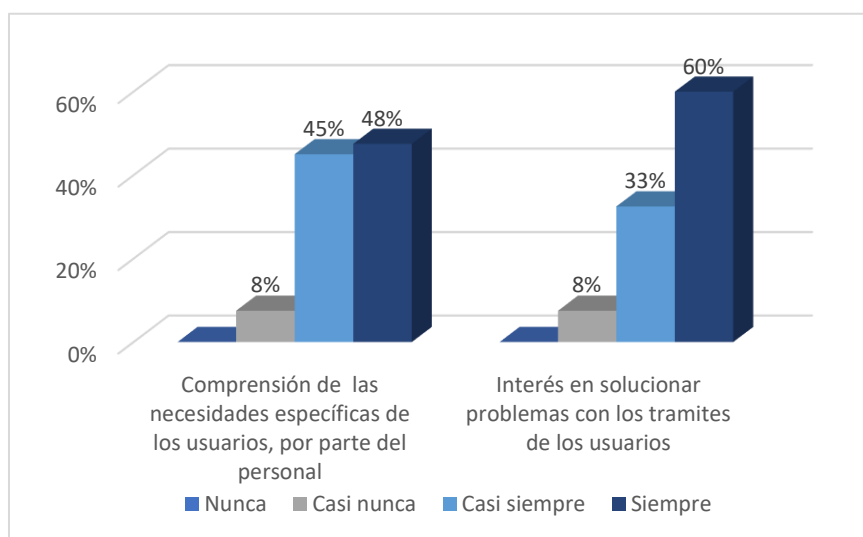


En la Figura 13, en la dimensión capacidad de respuesta del servicio, en lo que se refiere al indicador disponibilidad, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (68% de los participantes en el estudio) señalan que en la Oficina General de Administración dan una atención personalizada e individualizada y el 25% perciben que casi siempre.

De otra parte, en este mismo indicador, el 80% de los participantes en el estudio (la mayoría) manifiesta que en la Oficina General de Administración siempre respetan los horarios de atención y se está siempre disponible para atender a los usuarios y el 13% percibe que esto sucede casi siempre.

## Empatía

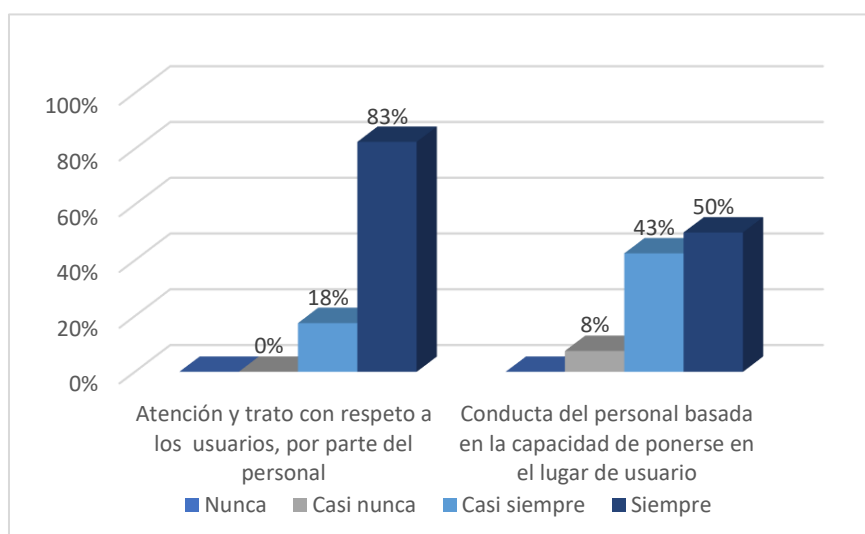
**Figura 14** *Trato personalizado*



Según la Figura 14, en la dimensión empatía en el servicio, en lo que se refiere al indicador trato personalizado, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (48% de los participantes en el estudio) señalan que en la Oficina General de Administración casi siempre comprenden las necesidades específicas de los usuarios y el 45% percibe que siempre se comprende dichas necesidades.

Asimismo, en el mismo indicador, el 60% de los participantes en el estudio considera que cuando un administrado tiene problemas con un trámite, siempre muestran un sincero interés en solucionarlo y 33% manifiesta que casi siempre hay interés en solucionar los problemas.

**Figura 15 Conducta**



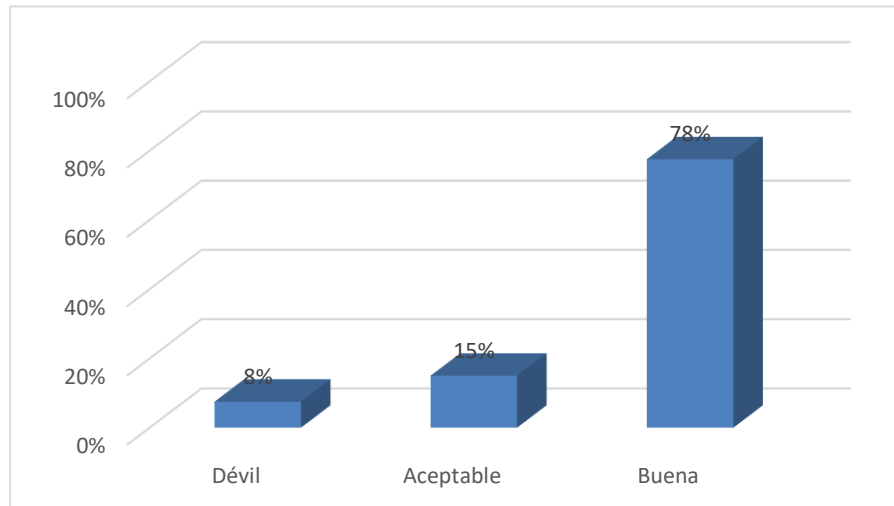
En la Figura 15, en la dimensión empatía en el servicio, en lo que se refiere al indicador conducta, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la mayoría (83% de los participantes en el estudio, señalan que en la Oficina General de Administración siempre se escucha y trata con respeto a los usuarios y el 18% manifiestan que esto sucede casi siempre.

De otra parte, en este mismo indicador, el 50% de los participantes en el estudio, manifiesta que en la oficina general de administración siempre se tiene la capacidad de ponerse en el lugar de usuario y el 43% manifiesta que casi siempre.

## 5.2. Análisis e interpretación de resultados

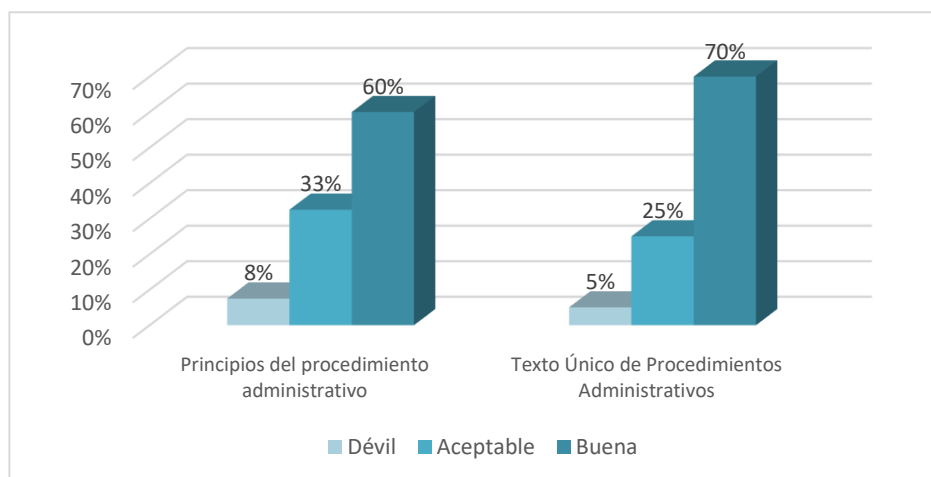
### 5.2.1. Simplificación administrativa

**Figura 16** Valoración de la simplificación administrativa



La valoración estadística agrupada, nos revela que en términos generales la simplificación administrativa es valorada como buena, por una gran mayoría de los trabajadores de la entidad en estudio, como se muestra en la figura 16.

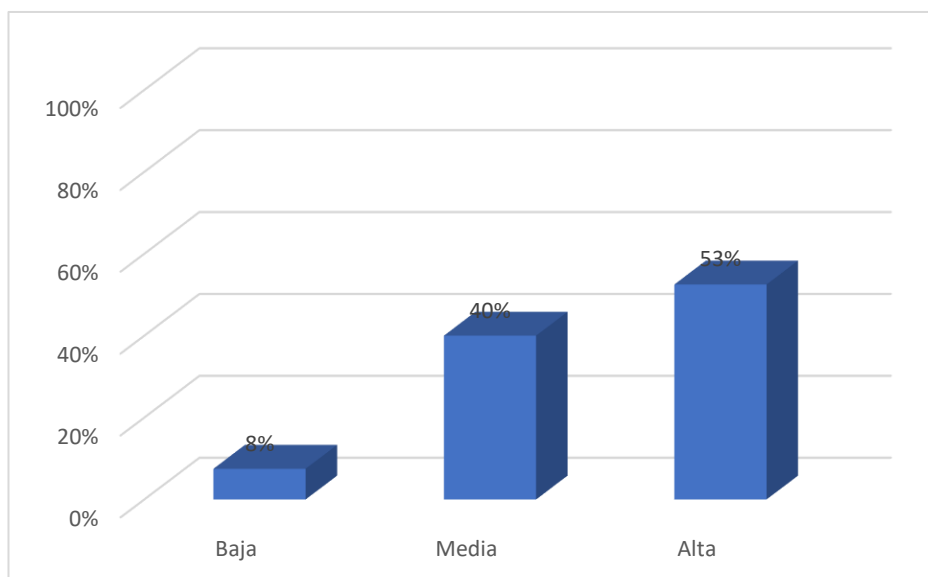
**Figura 17** Valoración de las dimensiones de la Simplificación Administrativa.



Según la valoración estadística agrupada, podemos apreciar, sobre las dimensiones de la simplificación administrativa que el texto único de procedimientos administrativos contribuye a esta con una mayor valoración en el rango de buena (70%) y los principios del procedimiento administrativos con un 60% también en el rango de buena., como se muestra en la figura 17.

Las mejores percepciones se dan en la dimensión gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos, con el indicador aprobación y uso de este instrumento y en los principios administrativos la simplicidad y uniformidad, seguidos con una menor percepción el debido procedimiento e imparcialidad celeridad y eficacia y la simplicidad y uniformidad y en el procedimiento administrativo la atención al administrado y con una percepción baja la concordancia con la ley.

**Figura 18** *Valoración de la calidad del servicio*



La valoración estadística agrupada, nos revela que en términos generales la calidad del servicio es valorad como buena, por la mayoría de los trabajadores de la entidad en estudio, como se muestra en la figura 18.

El indicador con la mejor percepción se da en la dimensión fiabilidad y está relacionada a la y en la dimensión elementos tangibles el indicador infraestructura en la dimensión capacidad de respuesta, el indicador disponibilidad seguido de una menor percepción los equipos y materiales en la dimensión elementos tangibles, en la dimensión capacidad de respuesta, el indicador rapidez y finalmente en la dimensión empatía, el indicador el trato personalizado y la conducta.

**Tabla 3** *Tabla cruzada simplificación administrativa \* calidad del servicio*

		CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)			
		Baja	Media	Alta	Total
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Débil	7,5%			7,5%
	Aceptable		15,0%		15,0%
	Buena		25,0%	52,5%	77,5%
Total		7,5%	40,0%	52,5%	100,0%

Del 77.5% que califican la simplificación administrativa como buena, la mayoría (52.5%) de participantes que perciben que la calidad del servicio es buena, asimismo, del 15% que perciben que la simplificación administrativa es aceptable todos también perciben que la calidad del servicio es media, existiendo una concordancia entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio.

**Tabla 4** *Correlaciones simplificación administrativa \* calidad del servicio*

Rho de Spearman		Simplificación administrativa	Calidad del servicio
Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Existe una correlación significativa, (en el nivel de 0,01 de significancia) entre la variable simplificación administrativa y la variable calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,690.

**Tabla 5** *Tabla cruzada principios del procedimiento administrativo \* calidad del servicio*

		CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)			
		Baja	Media	Alta	Total
Principios del procedimiento administrativo (Agrupada)	Débil	7,5%			7,5%
	Aceptable		22,5%	10,0%	32,5%
	Buena		17,5%	42,5%	60,0%
Total		7,5%	40,0%	52,5%	100,0%

Del 60.0% que califican los principios de la simplificación administrativa como buena, la mayoría (42.5%) de participantes que perciben que la calidad del servicio es buena, asimismo, del 32.5% que perciben que los principios de simplificación

administrativa son aceptables el 22.5% perciben que la calidad del servicio es media, existiendo una concordancia entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio.

**Tabla 6** *Correlaciones Principios del procedimiento administrativo \* calidad del servicio*

Rho de Spearman		Principios del procedimiento administrativo	Calidad del servicio
Principios del procedimiento administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Existe una correlación significativa, (en el nivel de 0,01 de significancia) entre la dimensión principios del procedimiento administrativo y la variable calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,686.

**Tabla 7** *Tabla cruzada Texto Único de Procedimientos Administrativos \* calidad del servicio*

		CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)			
		Baja	Media	Alta	Total
Texto Único de Procedimientos Administrativos (Agrupada)	Débil	5,0%			5,0%
	Aceptable	2,5%	15,0%	7,5%	25,0%
	Buena		25,0%	45,0%	70,0%
Total		7,5%	40,0%	52,5%	100,0%



Del 70.0% que califican la gestión del texto único de procedimientos administrativos como buena, la mayoría (45.0%) de participantes que perciben que la calidad del servicio es buena, asimismo, del 25.0% que perciben que los principios de simplificación administrativa son aceptables el 15.0% perciben que la calidad del servicio es media, existiendo una concordancia entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio.

**Tabla 8** *Correlaciones Texto Único de Procedimientos Administrativos \* calidad del servicio*

Rho de Spearman		Texto Único de Procedimientos Administrativos	Calidad del servicio
Texto Único de Procedimientos Administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,642**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,642**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Existe una correlación significativa (en el nivel de 0,01 de significancia) entre la dimensión gestión del texto único de procedimientos administrativos y la variable calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,642.

### **5.3. Discusión de resultados**

(1) El estudio evidencia que existe una correlación significativa, entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,690.

Asimismo, a nivel de dimensiones, los análisis muestran que existe una correlación significativa, entre los principios del procedimiento administrativo y la calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,686 y una correlación significativa entre la gestión del texto único de procedimientos administrativos y la calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,642.

También, el estudio demuestra una concordancia entre las variables en el sentido que, del 77.5% que califican la simplificación administrativa como buena, la mayoría (52.5%) perciben que la calidad del servicio también es buena y del 15% que perciben que la simplificación administrativa es aceptable todos también perciben que la calidad del servicio es media.

Al respecto, Romero (2018) en su estudio sobre la gestión de mejora de los procesos administrativos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca (2016-2018) señala que es importante implementar la gestión de mejora para reflejar el nivel de excelencia en calidad, señalando que con la solución progresiva de los problemas fue mejorando la calidad de servicio, logrando alcanzar un beneficio óptimo de un 75% de su valor.

Por su parte López y López (2016) en su estudio sobre el impacto de los componentes de la nueva gestión pública en la gestión de los trámites en la Dirección de Desarrollo Urbano San Luis Potosí, encuentra que existe una correlación entre la eficacia y la

eficiencia en la gestión de los trámites. (Considerando este último aspecto asociado a la simplificación administrativa que busca la eficiencia y eficacia).

De otro lado, considerando que la calidad del servicio está estrechamente ligada a la satisfacción, encontramos el estudio de Guerrero (2021) sobre la *simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, quien concluye que* existe una correlación positiva considerable, porque se obtuvo entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción con un Rho de Spearman del 0,639. (en el mismo nivel que en el presente estudio)

Asimismo, en la misma línea de análisis se tiene que Díaz (2017) en su estudio sobre metodología de simplificación administrativa y satisfacción en la municipalidad distrital de Tumán concluye que existe una significativa correlación positiva moderada entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrado, significativa, pero con un valor menor al del presente estudio: Coeficiente de correlación de 0,460. Entre otros resultados señala que existe una relación positiva significativa, entre la metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción con la fiabilidad, con la capacidad de respuesta con la seguridad y con la empatía.

(2) En los resultados descriptivos, en el presente estudio la valoración estadística agrupada, nos revela que en términos generales la simplificación administrativa es valorada como buena (78%); Asimismo, a nivel de dimensiones de la simplificación administrativa los resultados muestran también que los principios del procedimiento administrativos son valorados en el rango de buenos (60%) y la gestión del texto único de procedimientos administrativos (70%).

Al respecto Estrada (2016) en su estudio sobre la Aplicabilidad del Principio Tributario de Simplicidad Administrativa en la Municipalidad de Guayaquil señala que la simplificación administrativa, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas, concluye que se cumplió con la aplicación del principio de simplificación administrativa en gestión tributaria municipal con aspectos relevantes de eficiencia y equidad.

Por su parte López y López (2016), contrariamente al presente estudio, en su tesis sobre el impacto de los componentes de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los trámites del Ayuntamiento de San Luis Potosí, encuentra que los trámites de servicios que solicita la ciudadanía no son tratados de forma eficiente debido a la inadecuada sistematización de estos.

(3) Finalmente, en el presente estudio, la valoración estadística agrupada, nos revela que en términos generales la calidad del servicio es valorada como buena, por la mayoría de los trabajadores de la entidad en estudio (53%).

Resultados similares encuentra Romero (2018) en su estudio sobre la incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018, donde concluye que la calidad prestada en el servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Cajamarca es buena.

Por el contrario, Aranguren (2016) en su tesis de evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte, señala que los usuarios de los diferentes servicios que presta la Municipalidad de Ate Vitarte consideran que la atención ha sido de baja calidad, así mismo en sus dimensiones elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Finalmente podemos ver que la valoración de los procedimientos administrativos y la calidad del servicio en las municipalidades es divergente y puede ser valorada como

buena o como mala, pues estas variables estarían también vinculadas a la gestión de estas y que tienen además un alto componente político.

#### 5.4. Contrastación de hipótesis

##### *Hipótesis general*

Hipótesis alterna H<sub>1</sub>. La simplificación administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Hipótesis nula H<sub>0</sub>. La simplificación administrativa no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Tabla 9** Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,161 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	32,940	4	,000
N de casos válidos	40		

El valor de significación calculado es menor que pvalor [0,000 < 0,05] en tal sentido se rechaza la hipótesis nula: *La simplificación administrativa no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.*

##### *Hipótesis específica a.*

Hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Los principios de la simplificación administrativa se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Hipótesis alterna H<sub>0</sub>. Los principios de la simplificación administrativa no se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Tabla 10** Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica a.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,962 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	26,903	4	,000
N de casos válidos	40		

El valor de significación calculado es menor que pvalor [ $0,000 < 0,05$ ] en tal sentido se rechaza la hipótesis nula: *Los principios de la simplificación administrativa no se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.*

***Hipótesis específica b.***

Hipótesis alterna H<sub>1</sub>. La gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Hipótesis nula H<sub>1</sub>. La gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Tabla 11** *Pruebas de Chi-cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,684 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	17,469	4	,002
N de casos válidos	40		

El valor de significación calculado es menor que pvalor [ $0,000 < 0,05$ ] en tal sentido se rechaza la hipótesis nula: *La gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en la oficina general de administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.*

## CONCLUSIONES

1. Existe una correlación significativa, entre la variable simplificación administrativa y la variable calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,690.
2. La valoración estadística agrupada, revela que en términos generales la simplificación administrativa es valorada como buena, por una gran mayoría de los trabajadores de la entidad. Sobre las dimensiones de la simplificación administrativa se tiene que el texto único de procedimientos administrativos contribuye con una mayor valoración en el rango de buena (70%) y los principios del procedimiento administrativos con un 60% también en el rango de buena.
3. La valoración estadística agrupada, revela que en términos generales la calidad del servicio es valorada como buena, por una gran mayoría de los trabajadores de la entidad. Los indicadores con la mejor percepción están relacionados a la credibilidad, la infraestructura y la disponibilidad seguido de una menor percepción los equipos y materiales y la rapidez en el servicio, finalmente el trato personalizado y la conducta.
4. Existe una correlación significativa, entre la dimensión principios del procedimiento administrativo y la variable calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,686.

En la dimensión principios administrativos existe una buena percepción sobre la simplicidad y uniformidad, seguidos con una menor percepción el debido procedimiento, la celeridad y eficacia y la simplicidad.

5. Existe una correlación significativa entre la dimensión gestión del texto único de procedimientos administrativos y la variable calidad del servicio, con una asociación moderada - alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,642.



En la dimensión gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos, existe una buena percepción sobre la aprobación y uso de este instrumento administrativo seguido de la atención al administrado y con una percepción baja la concordancia con la ley.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda un trabajo conjunto de las diferentes Unidades de la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, para una mejor aplicación de la simplificación administrativa y brindar una calidad de servicio evitando algunas barreras burocráticas.
2. Una mejor aplicación de la simplificación administrativa por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, enfocándose en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA).
3. Mejorar la calidad del servicio de los trabajadores de la Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Cajamarca para que los usuarios perciban un mejor trato y tengan satisfacción de la misma.
4. Mejorar la calidad de la infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca para que los trabajadores tengan las condiciones adecuadas de trabajo con un ambiente laboral bueno.
5. Mejorar los equipos y materiales de la Oficina General de Administración, para la rapidez en el servicio y finalmente el trato de los trabajadores sea personalizado y con buena conducta.
6. Se recomienda actualizar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la MPC y así eliminar algunas barreras burocráticas que entorpecen la celeridad de los trámites administrativos.

## REFERENCIAS

- Aranguren M., (2016) *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8792>
- Deming W., E., (2006). *Calidad, Productividad y Competitividad*. En *La salida de la crisis*. Trad, Medina J. Díaz de Santos.
- Díaz R., (2017) *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital de Tumán – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21789>
- D.L. N° 1272 – (2017), *Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario Oficial el Peruano.
- Estrada M., (2016) *Aplicabilidad del Principio Tributario Constitucional de Simplicidad Administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13726>
- Guerrero V., (2021) *Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4781>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° Ed.) McGraw-Hill
- Idalberto Chiavenato. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill/Ínter American A Editores, S.A. DE C.V.
- J. M. Juran. (2007). *Análisis y planeación de la calidad*. (5ta ed.) Trad. Gryna F, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- López V., y López A., (2016) *Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los trámites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí* [Tesis de

Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí].  
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4077>

Matsumoto N., R., (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio. *Perspectivas*, 17(33) pp. 181-209

Romero C., (2018) *Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/2339>

Vázquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, A. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de Supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER*. (Documento de trabajo 119/96). Universidad de Oviedo,

Vargas M., y Quiñones, Aldana de Vega L., (2014) *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.

## **APÉNDICES**

## Apéndice 1. Instrumento de recolección de información

### ENCUESTA

**Objetivo:** valorar la simplificación administrativa y calidad de servicio de la Oficina General de Administración de la municipalidad provincial de Cajamarca, mediante su opinión del respecto a cada una de las variables de observación (cuestionario), lo que nos permitirá analizar la correlación de las variables analíticas en estudio.

Cabe indicar que dicha información NO se utilizara para otro fin que no sea académico, por lo que la información será tratada de manera confidencial y anónima, toda vez que los resultados de este estudio mostraran tendencias grupales de los encuestados y no características individuales.

#### Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados relacionados a la simplificación administrativa y la calidad de servicio de la oficina general de administración. Usted debe leer cada una de ellas y marcar con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

#### Cuestionario sobre la simplificación administrativa

N°	Ítem	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo.				
2	Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados.				
3	Quienes participan en el procedimiento ajustan su actuación dotando al trámite la máxima dinámica posible.				
4	Los sujetos del procedimiento administrativo hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del proceso, sobre formalismos sin afectar su validez.				
5	Los trámites establecidos por la autoridad administrativa son sencillos, y exentos de toda complejidad innecesaria.				
6	La autoridad administrativa ha establecido requisitos similares para trámites similares y si lo diferencian se basan en criterios objetivos debidamente sustentados.				
7	La institución tiene el Texto Único de Procedimientos Administrativos debidamente aprobado y lo ha difundido apropiadamente.				
8	En la institución se cumple adecuadamente con los procedimientos establecidos en Texto Único de Procedimientos Administrativos.				
9	La atención en los procedimientos administrativos es oportuna y en los plazos establecidos.				
10	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites en el procedimiento administrativo.				
11	* El Texto Único de Procedimientos Administrativos exige procedimientos, requisitos o tasas en contravención a los dispuestos en la ley de procedimientos administrativos.				
12	* El Texto Único de Procedimientos Administrativos exige la presentación de documentos prohibidos o no admite documentos establecidos en ley de procedimientos administrativos.				

## Cuestionario sobre la calidad del servicio

N°	Ítem	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
13	Las instalaciones físicas de la oficina general de administración son visualmente atractivas.				
14	La distribución de las instalaciones físicas de la oficina general de administración es adecuada.				
15	Considera que está debidamente equipado para poder realizar sus actividades con eficiencia.				
16	Considera que cuenta con los materiales necesarios poder realizar sus actividades adecuadamente.				
17	Su comportamiento en la oficina general de administración transmite confianza.				
18	Los suministros y servicios son entregados en los plazos establecidos y de forma oportuna.				
19	Considera que tiene un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos.				
20	Considera que brinda una atención en la oficina general de administración siguiendo principios del código de ética.				
21	Considera que en la oficina general de administración atiende con rapidez las solicitudes presentadas.				
22	Considera que la atención que brinda en la oficina general de administración es oportuna y lo cumple en el plazo establecido.				
23	Considera que en la oficina general de administración da una atención personalizada e individualizada.				
24	Considera que en oficina general de administración respeta los horarios de atención y está siempre disponible para atender a los usuarios,				
25	Considera que en la oficina general de administración comprenden las necesidades específicas de los usuarios.				
26	Cuando un administrado tiene problemas con un trámite, usted muestra un sincero interés en solucionarlo.				
27	Considera que en la oficina general de administración usted escucha y trata con respeto a los usuarios.				
28	Su conducta en la oficina general de administración se basa en la capacidad de ponerse en el lugar de usuario				

Fecha.....

**Gracias por su colaboración.**

## Apéndice 2. Prueba de fiabilidad del instrumento de recolección de información

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Escala: Todas las variables

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	28

La escala global del cuestionario es superior a 0,90 en tal sentido el instrumento tiene una excelente fiabilidad.

### Escala: Simplificación administrativa

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	12

### Escala: Calidad del servicio

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	16

La escala del cuestionario por variables es superior a 0,80 en tal sentido el instrumento por cada variable tiene una buena fiabilidad.



### Apéndice 3. Prueba de normalidad

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	,302	40	,000	,717	40	,000
Principios del procedimiento administrativo	,293	40	,000	,735	40	,000
Texto Único de Procedimientos Administrativos	,314	40	,000	,769	40	,000
CALIDAD DEL SERVICIO	,253	40	,000	,727	40	,000
Elementos tangibles	,336	40	,000	,740	40	,000
Fiabilidad	,251	40	,000	,749	40	,000
Capacidad de respuesta	,185	40	,001	,799	40	,000
Empatía	,199	40	,000	,835	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba Shapiro-Wilk, todos los valores de significación son menores a 0,05 en tal sentido los datos no tienen distribución normal, por lo tanto, se utilizará estadística no paramétrica.

### **Apéndice 3. Baremos para la agrupación de variables y dimensiones.**

#### Simplificación administrativa

---

Malo	de 12 a 24 puntos
Aceptable	de 25 a 36 puntos
Bueno	de 37 a 48 puntos

---

#### Calidad del servicio

---

Malo	de 16 a 37 puntos
Aceptable	de 38 a 59 puntos
Bueno	de 60 a 80 puntos

---

#### Principios del procedimiento administrativo y gestión del Texto Único de Procedimientos

#### Administrativos

---

Malo	de 4 a 9 puntos
Aceptable	de 10 a 15 puntos
Bueno	de 16 a 20 puntos

---