



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Trabajo de Investigación:

“La simplificación administrativa y la satisfacción de los clientes como factor de eficiencia y eficacia empresarial en La Municipalidad de Lima Metropolitana 2019”

Juan Antonio Córdova Davalos

Percy Alberto Rojas Cobeñas

para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración de Empresas

Lima – Perú
2019

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo estudiar el cumplimiento de la simplificación administrativa que afecta a los usuarios de la Municipalidad de Lima, razón por la que los gobiernos locales no aplican procesos de simplificación administrativa para beneficiar a la ciudadanía.

Diseño de investigación no experimental, transversal e investigación correlacional – cualitativo.

El estudio de la población está conformado por clientes de la municipalidad, en este caso los ciudadanos que realizan diligencias en la municipalidad de lima. Población 40 y Muestra 36 personas, instrumento de encuesta Likert. La tabulación y el procesamiento de datos se hicieron en SPSS Statistics.

Los resultados indican que el 60% del distrito de lima está insatisfecho por el servicio brindado por la demora, poca claridad y desconfianza que transmiten al momento de cualquier gestión demandada, también el bajo desempeño del personal perjudicando el cumplimiento de sus actividades.

ABSTRACT

The objective of this research is to study compliance with administrative simplification that affects users of the Municipality of Lima, which is why local governments do not apply administrative simplification processes to benefit citizens.

Non-experimental, cross-sectional and correlational-qualitative research design.

The study of the population is made up of clients of the municipality, in this case the citizens who carry out errands in the municipality of Lima. Population 40 and Sample 36 people, Likert survey instrument. Tabulation and data processing were done in SPSS Statistics.

The results indicate that 60% of the district of Lima is dissatisfied with the service provided by the delay, lack of clarity and distrust that they transmit at the time of any demanded management, as well as the poor performance of the personnel, harming the fulfillment of their activities.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, se lo dedicamos a nuestros padres gracias al apoyo que nos brindan en el día a día y superar obstáculos.

También se lo dedicamos a nuestros profesores que nos brindaron las herramientas necesarias para concluir de forma satisfactoria en todo el proceso de nuestra preparación académica.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradecer a nuestros padres que no han brindado su apoyo en cada momento motivándonos a seguir hasta alcanzar la meta

Así mismo, agradecer a nuestros docentes que nos han brindado su apoyo en ayudarnos a resolver dudas y a asesorarnos para nuestro crecimiento académico

INDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO 1.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema:.....	1
1.2. Descripción del problema.....	1
1.2.1. Antecedentes Globales.....	1
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	2
1.2.3. Antecedentes Locales	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Limitaciones de la investigación	4
1.6. Objetivos	5
1.6.1. Objetivo general	5
1.6.2. Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO 2.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Variables.....	6
A. SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.....	6
B. SATISFACCION AL CLIENTE	7
2.2. Marco conceptual.....	9
CAPÍTULO 3.....	11
MÉTODO	11
3.1. Tipo de investigación	11
3.2. Población y muestra.....	11
3.3. Operacionalización de variables.....	12
3.4. Instrumento.....	12

4.1. Análisis e interpretación	14
5.1. Discusión de resultados.....	26
5.1.1. Indicador: Productividad.....	26
5.1.2. Indicador: Tiempo de demora.....	26
5.1.3. Indicador: Calidad de servicio al cliente.....	26
5.1.4. Indicador: Personal competente.....	27
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	31

INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación, se buscará a conocer, identificar y analizar los diferentes factores que inducen a una problemática en la simplificación de trámites hacia los ciudadanos, el cual se debe a las entidades públicas no brinda una adecuada atención y servicio administrativo. Así mismo, la complejidad y deficiencias que generan dentro de ellos son aprovechadas por la comisión de actos de corrupción. De manera que influye a olvidar que su función principal es servir a la ciudadanía de manera eficaz, a través de procesos administrativos sencillos, ágiles y transparentes, por el cual no ofrecen un modelo de servicio actualizado basado Dentro de la Municipalidad de Lima Metropolitana es vulnerable por la misma burocracia que es administrada por el alcalde y sus regidores, originando problemas de competitividad, sino que genera espacios de corrupción, pues cuanto más difícil es la regulación administrativa de entender y superar las barreras burocráticas, mayor es la necesidad de los ciudadanos de atravesarlas y en paralelo el incentivo de las autoridades administrativa de extraer beneficios no legales de esa situación.

A continuación, en el presente trabajo se buscará alternativas de mejora a esta problemática tan importante y vital, para el crecimiento de la inversión de empresas y ciudadanos, quienes solicitan licencias de funcionamiento, civil, salud y etc. Donde el servicio que se preste por parte del estado, sea de calidad y fomentar así el desarrollo y crecimiento de las empresas estancadas producto de la gestión burocrática impuesta por la municipalidad en factores de simplicidad, mejora continua, calidad y participación ciudadana

CAPÍTULO 1.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema:

En la actualidad es fundamental el desarrollo de las entidades públicas que mantienen al país, su modernización ayuda en aumentar su productividad beneficiando a la ciudadanía , para esto planteamos objetivos donde la S.A. tenga mayor participación dentro de todas las municipalidades nacionales, mejorando el desempeño en la calidad de servicio brindado, con respecto a la atención al cliente, generar buenas expectativas y cubrir sus necesidades, seleccionando al personal adecuado para cumplir con dicha función.

Los colaboradores no demuestran en su gestión tener conocimiento del objetivo de la entidad, los ciudadanos aclaran que las asesorías brindadas son confusas, las capacitaciones reducen los errores que perjudican la credibilidad y confianza de los clientes, dichas capacitaciones no se reflejan porque no se respetan las políticas planteadas.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Antecedentes Globales.

Valera, menciona: Aclara de forma oportuna la evolución de la gestión pública para llegar a un modelo de gobernanza local como consecuencia de la democracia, asimismo aceptar la modernización para lograr la eficiencia en los gobiernos. (Valera, 2012)

El desenvolvimiento de la diligencia pública conlleva a un modelo de gestión local que es apto para las municipalidades. Esta mejora no se da de manera equilibrada, ni se ve en la gestión. Por ello, es importante la aplicación a cada uno de los gobiernos locales para un mejor desempeño.

Cruz M. menciona: Tiene como finalidad especificar de forma concreta la importancia de adaptar el procedimiento administrativo en la gestión pública con normas establecidas para que el personal público se comprometa a cumplir sus competencias laborales y de esta forma asegurar que las resoluciones sean eficientes a la demanda solicitada por los clientes. (Cruz, 2014)

Considera trascendental que una apropiada gestión administrativa, da resultados favorables en el cumplimiento de las funciones. Se puede conseguir que los procedimientos no se sean un impedimento para obtener calidad.

Los usuarios consideran necesario las sanciones drásticas hacia aquellos que cometen actos de corrupción y no cumpla con su función.

1.2.2. Antecedentes Nacionales.

Governa y Consorcio de Investigación Económica y Social, menciona: **Tiene el propósito de plantear una investigación con el objetivo de mostrar factores específicos para un buen desempeño en la gestión pública basada en las áreas funcionales (Gestión de la organización, recursos financieros, bienes y personas) y las áreas de mejora de servicio al cliente (S. Administrativa, innovaciones en prestación de servicios públicos y sociales).** (Social, 2013)

El informe indica la importancia del buen desempeño de las áreas tanto funcionales organizacionales, donde explica los procesos de gestión que evidencian la carencia de investigación del funcionamiento de las organizaciones públicas. Y las áreas de servicio al cliente es uno de los problemas más frecuente, no contando con un modelo de gestión aplicado al servicio concreto que ofrece el estado.

1.2.3. Antecedentes Locales

Prieto, menciona: **Tiene el objetivo de estudiar qué condiciones se deberían para que la gestión pública brinde políticas de mejor atención al usuario y se pueda orientar en todo territorio nacional.** (Prieto, 2013)

Indica que la creación de una política de mejor atención al usuario, se busca crear una administración con eficacia que satisfaga sus necesidades y velar por sus derechos recurriendo al uso de la tecnología y comunicación. Esto desarrolla un programa de capacitación al personal que gestiona la calidad del servicio, dentro de las herramientas que permitan cumplir con su objetivo.

La ley N° 27444., expresa que: Regular los principios del procedimiento administrativo con la finalidad de proteger los derechos de los clientes; mejorar la notificación electrónica para la simplificación de los procesos. (Peruano, 2013, pág. 1)

Indica que para cuidar los derechos de los usuarios y fomentar el correcto uso de las plataformas virtuales para los administrados, se deben reducir los procedimientos de los trámites o diligencias que se realiza en administración.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la ausencia del cumplimiento de la simplificación administrativa afecta a la satisfacción al cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la ausencia de competencias del personal en el servicio administrativo afecta a la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019?

- ¿Cómo la ausencia de productividad en las resoluciones administrativas influye en la demora de atención al cliente dentro de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019?

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación busca analizar el impacto que causa los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los ciudadanos para conocer la influencia y efectividad que trae a las entidades del estado.

Dicha investigación contextualiza la importancia que tiene recudir procesos para la toma de decisiones, y como generan para el ciudadano menores costos, menores plazos, mejor atención y satisfacción.

Con los resultados de la investigación, los funcionarios y autoridades competentes pueden animarse a realizar cambios en los procedimientos engorrosos y darse cuenta del grado de fluidez que obtendrá al aplicar la optimización.

1.5. Limitaciones de la investigación

- La dificultad de Encontrar fuentes bibliográficas que nos permiten a ayuda a sentar las bases para entender el problema de investigación que se está investigando.
- Dificultad al momento de realizar las encuestas, ya que los ciudadanos muestran su incomodidad antes estas situaciones y prefieren no participar
- Tener el acceso directo a la municipalidad para conseguir información exacta por parte del personal y/o funcionario ya que no contamos con conocidos que nos puedan brindar facilidades.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Estudiar el cumplimiento de la simplificación administrativa que afecta a la satisfacción al cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

- Examinar las competencias del personal en el servicio administrativo que afecta a la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.
- Investigar la productividad en las resoluciones administrativas que influye en la demora de atención al cliente dentro de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.
- Medir el nivel de satisfacción de los clientes que acuden a la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.

CAPÍTULO 2.

MARCO TEÓRICO

2.1. Variables

A. SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

A.1. De acuerdo a la presidencia del consejo de ministro: Es una evolución que busca suprimir formalidades que se consideran intrascendentes en los procedimientos que realiza la sociedad, para lo cual se busca utilizar un modelo lineal. (PCM, 2012, pág. 11)

De lo mencionado por la PCM, la S.A. es un proceso que contribuye a mejorar el servicio, mediante la eficacia de los procedimientos administrativos ante la gran demanda que realiza ciudadanía a la administración pública.

A.2. De acuerdo al autor Muñoz, nos expone: El procedimiento administrativo simplificado es un proceso de desarrollo de la gestión pública, caracterizado por la redefinición de sus objetivos y su integración sistémica. (Muñoz, 2011, pág. 39)

De la cita anterior indicamos la relevancia del procedimiento administrativo, siendo esta un complemento para la gestión pública que a través de sus constantes cambios de sus objetivos y su rápida integración a las distintas entidades del estado favoreciéndolas para que cumplan un buen desempeño.

A.3. De acuerdo al autor Generalist valenciana, menciona: Es el conjunto de acciones que, dirigidas a los procesos de gestión tienen como objetivo agilizar la gestión y mejorar así la prestación de los servicios. (valenciana, 2013, pág. 22)

De la cita mencionada, indicamos la importancia de buscar agilizar la transparencia de los trámites y procedimientos que se llevan a cabo ante las distintas dependencias públicas con el objeto de servir mejor a la sociedad.

A.4. Según cesar chamane, propone: Las organizaciones de entidades públicas no están diseñadas de acuerdo con sus objetivos. Debido a que, fueron diseñadas de forma jerárquica en sus funciones que realizan para entregar un servicio oportuno. (chamane, 2017, págs. 1-4)

De la cita anterior indicamos que la falta de organización dentro de las entidades públicas hace que no se vean alineadas con sus objetivos, de esta forma los procesos son pocos claros que conllevan a realizar mal sus funciones de servicio, así mismo es necesario instaurar procesos claros que cumplan los objetivos para cumplir con las necesidades de los ciudadanos.

A.5. De acuerdo a El Instituto Tecnológico de Sonora: Una organización debe interpretar las necesidades de sus clientes y ofrecer un servicio flexible y oportuno, aún bajo situaciones imprevistas buscando que el cliente este satisfecho. (sonoro, 2013, pág. 6)

Nos indica la importancia de la simplificación administrativa dentro de las organizaciones ya que mediante este método permite ayudar a ver las necesidades de sus clientes y de esta manera saber cómo brindarle un buen servicio ya sea ágil, transparente y seguro.

B. SATISFACCION AL CLIENTE

B.1. De acuerdo a La Secretaría de Gestión Pública, nos expresa: Dar una atención oportuna a la ciudadanía trata de brindar servicios de calidad e interiorizar que todas nuestras acciones, impacten en el servicio final que la entidad presta al ciudadano. (publica, 2013, pág. 15)

De la cita anterior destaca que los clientes obtengan información transparente, precisa, oportuna y directa

B.2. De acuerdo al autor Gosso, nos informa: Un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la Empresa. (Gosso, 2010, pág. 11)

De la cita anterior nos referimos la importancia de contar con un personal capacitado que atienda correctamente a la necesidad de cada cliente, de esta manera crear un impacto positivo al ciudadano motivándolo a que cumpla con las diligencias pertinentes de acorde a ley.

B.3. De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, obtenemos: La percepción de la confianza que inspira el servicio, tanto por experiencias anteriores que hayan tenido los clientes como por el desarrollo eficiente de la prestación actual del servicio. (exterior, 2013, pág. 20)

La cita anterior señala, la confianza como factor explícito, donde predominan las experiencias que tienen los clientes de los servicios que mediante ello se crea una percepción positiva al cliente con respecto al competente servicio, siendo el cliente el único beneficiario del excelente desempeño y calidad.

B.4. De acuerdo a Perales, MAURICIO, nos indica: Objetivo analizar el proceso de selección del personal por competencias en las empresas del sector servicios. Debido a que la calidad del servicio que se les brinda a los clientes es el factor que constituye el elemento diferenciador y que da un elevado valor agregado a la organización frente a otras. (perales, 2014, págs. 107-125)

El autor nos indica la importancia de los empleados dentro de una entidad pública siendo un componente trascendental ya que ellos tienen contacto directo con los clientes, de esa manera la entidad podrá adoptar un plus sobre las demás.

B.5. De acuerdo a Lezcano, Lucio menciono: Desarrollar procesos de capacitación para los colaboradores que proporcionan servicio, por este medio intentamos ayudar a que la organización cuente con empleados productivos, buscando así la capacidad de servicio en la realidad organizacional. (lescano, 2014, págs. 23-40)

Indica el valor de brindar capacitaciones al personal para que este se encuentre preparado ante cualquier eventualidad que ocurra con el cliente ante cualquier diligencia que este desee solicitar, teniendo como consecuencia la satisfacción al cliente.

2.2. Marco conceptual

Satisfacción:

Es la sensación de sentirse satisfecho o cuando es cubierta alguna necesidad o deseo, asimismo, se puede experimentar dicho sentimiento cuando pagas alguna deuda, obtienes un servicio o cumples con responsabilidades.

Proceso:

Es un conjunto de pasos o correlación de actividades para llegar a un resultado o producto.

Procedimiento:

Son acciones que se desarrollan de manera similar y constante para llegar a un resultado bajo el mismo objetivo.

Burocracia:

Es un sistema organizativo que gestiona bajo reglas, normas y procedimientos normalizados.

Fluidez:

Se dice que un proceso tiene fluidez cuando que no se interrumpen o se encuentran obstáculos en los procedimientos.

Simplificación:

Hacerlo más fácil de entender y transparente, significa eliminar la formalidad de algún proceso para un rápido desenvolvimiento.

Engorroso:

Son las actividades o cosas que se hacen sin voluntad, resulta ser estresante, extenso, molesto y tedioso.

Implementación:

Aplicar métodos o estrategias que sean necesarios para obtener un resultado esperado.

Efectividad:

Es la capacidad de lograr un objetivo mediante estrategias que se ha planteado en un momento dado.

Procesos repetitivos:

Son procesos que se realizan de manera constante, suelen ser innecesarios porque retrasan los resultados.

Productividad:

Es la unión de lo que se hizo y los recursos que se logró.

Desperdicio:

Cantidad de materiales o productos que queda después una producción denominada también como basura.

CAPÍTULO 3.

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, se buscó a autores que ya habían desarrollado investigaciones parecidas. Es de corte transversal y tipo de investigación correlacional – cualitativo porque estudia el vínculo entre las variables y cómo afecta uno al otro.

3.2. Población y muestra

El presente trabajo tiene como instrumento el cuestionario-encuesta Likert (Anexo 1) y a través del cuadro de operacionalización (Anexo 3) evalúa la coherencia de las variables, dimensiones, indicadores entre otros apartados que fueron útiles para la elaboración de las preguntas.

Se hizo la recolección de información con una población de 40 personas que constantemente visitan la municipalidad de Lima.

Datos: $e=0.05$; $N=40$; $p=0.35$; $q=0.65$; $Z=1.96$

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 40 \times 0.35 \times 0.65}{0.05^2 \times (40 - 1) + (1.96^2 \times 0.35 \times 0.65)} = 36$$

Una vez aplicada la fórmula, obtenemos una muestra de 36 para realizar nuestra encuesta.

3.3. Operacionalización de variables.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	N°	PREGUNTAS
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Muñoz (2011), La simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública, el cual es un proceso permanente caracterizado por la continua redefinición de sus objetivos y por su integración sistémica en las entidades públicas”	Tiempo de procedimiento	Demora en la atención al cliente	P1	¿Usted considera que la atención que brinda el personal de servicio administrativo de la municipalidad de lima es oportuna?
				P2	¿Usted considera que el personal de plataforma brinda retroalimentación rápida al problema?
				P3	¿Usted esta satisfecho con los plazos de los trámites que establece la municipalidad de lima?
		Productividad	P4	¿Usted considera que los procesos repetitivos en la municipalidad de lima afecta a su productividad?	
			P5	¿Usted considera que la municipalidad de lima a través de su diligencia administrativa afecta a su eficiencia productiva?	
			P6	¿Usted considera que la municipalidad de lima posee los suficientes recursos tecnológicos para responder a los diferentes trámites?	
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Miranda (2016), realmente las organizaciones que brindan servicios, los clientes son sus pilares en la parte de crecimiento por lo que si están insatisfechos se irían a un competidor, pero en el caso de las entidades públicas no funciona así porque no tienen un competidor directo en las gestiones administrativa.	Atencion al cliente (capacidad de respuesta)	Calidad de atención al cliente	P7	¿Está de acuerdo con la calidad de servicio que recibe en la municipalda de lima?
				P8	¿Usted considera que se realicen mejoras en el funcionamiento del servicio de atención al cliente en la municipalidad de lima?
				P9	¿Usted considera que hay transparencia en procedimientos que se realizan en la municipalidad de lima ?
		Competencia del personal	P10	¿Usted considera que el personal de plataforma de la municipalidad lima está capacitado para el puesto?	
			P11	¿Usted considera que los objetivos de personal en plataforma están alineados con los objetivos que demanda la municipalidad de lima?	
			P12	¿Usted considera que hay una mejora constante en cuánto al servicio de atención al cliente en la municipalidad de lima?	

3.4. Instrumento

CUESTIONARIO

Variables de estudio:

V. Independiente: Simplificación administrativa.

V. Dependiente: Satisfacción al cliente.

Dimensiones:

Dimensión VI: Tiempo de procedimiento.

Dimensión VD: Atención al cliente.

Indicadores:

Tiempo de procedimiento: Nivel de aceptación del tiempo de atención, Productividad.

Atención al cliente: Calidad de atención al cliente, Competencia del personal.

- Se evalúa 12 ítems con 5 alternativas de escala Likert:

TD: Totalmente en desacuerdo

ED: En Desacuerdo

N: Ni en desacuerdo, ni de acuerdo

DA: De acuerdo

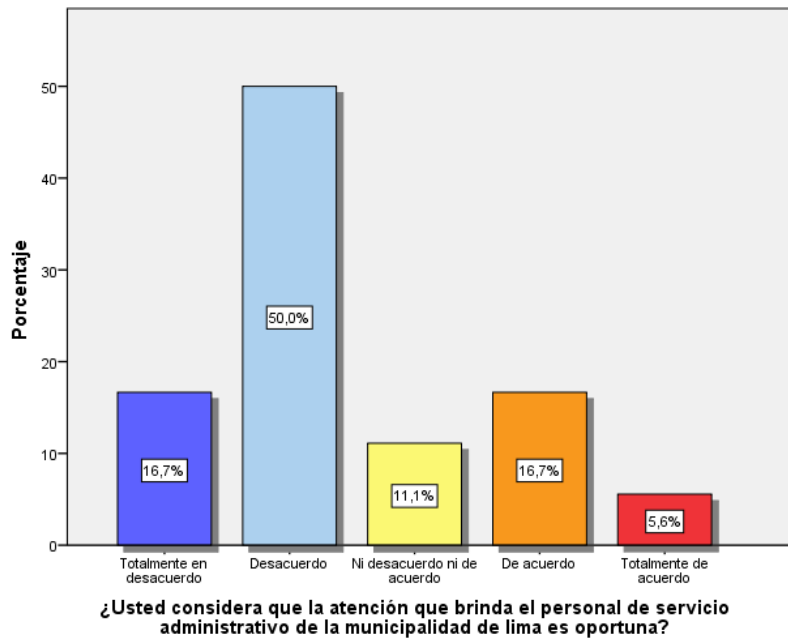
TA: Totalmente de acuerdo

CAPÍTULO 4.

RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación

Figura 1



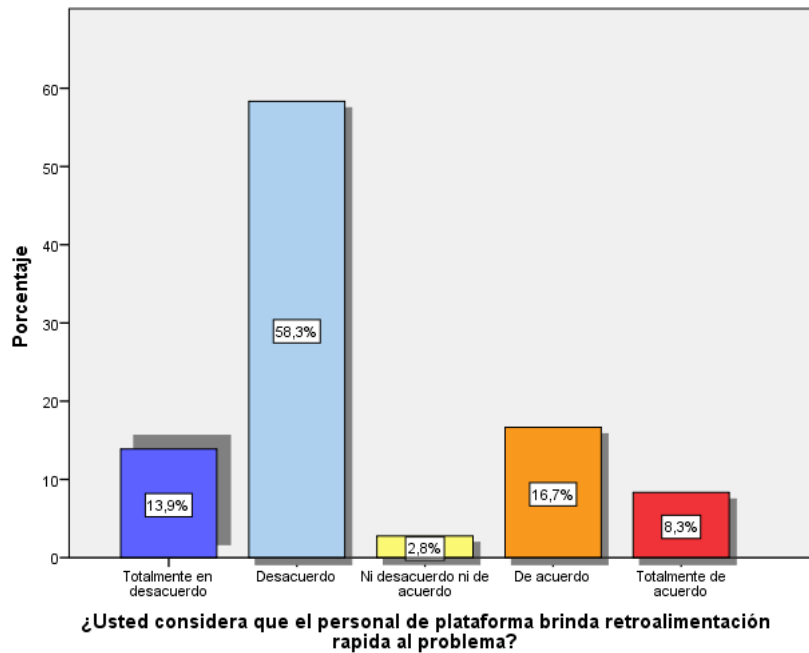
Análisis:

En la figura 1, se observa que el 66.7% de los encuestados están en total desacuerdo, consideran que no es oportuno el servicio que brinda la municipalidad de Lima, también, el 22.3% afirma estar de acuerdo con el apropiado servicio administrativo de la municipalidad de lima. Por otro lado, 11.1% opina estar ni desacuerdo ni de acuerdo.

Interpretación:

El 66.7% se muestra disconforme porque opinan que el tiempo de espera para la resolución de un trámite, debido a que no hay un programa de capacitación al personal que permita mejorar su desempeño de actividades, el 22.3% opina estar en total acuerdo por la buena atención del servicio brindado por la municipalidad de Lima. Por último, el 11.1% se adaptan al sistema que impone el servicio de la municipalidad.

Figura 2



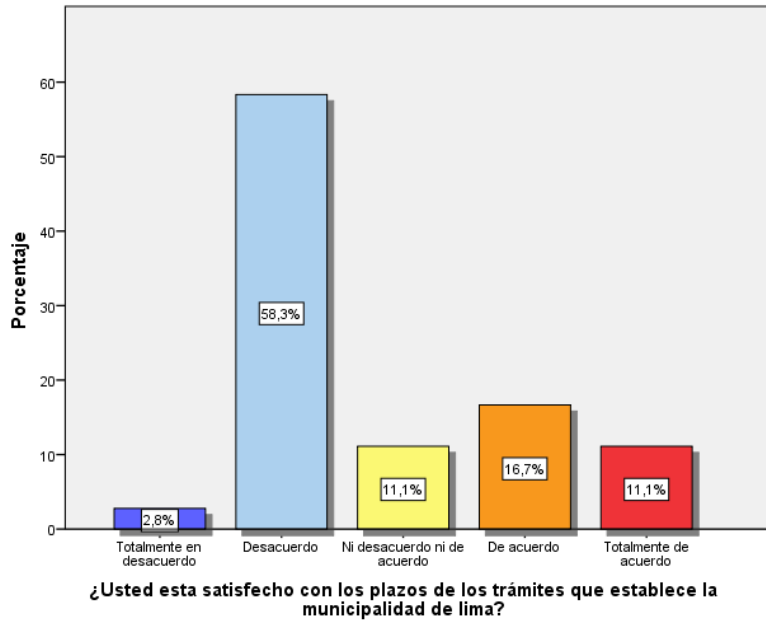
Análisis:

En la figura 2, la mayoría de los encuestados con un 72.2% indica estar en total desacuerdo con la retroalimentación rápida del problema, también, el 25% indica estar su conformidad con la retroalimentación rápida.

Interpretación:

El 72.2% de los encuestados opina que el personal a cargo en plataforma no se encuentra capacitado, debido a que dentro de la municipalidad de Lima no hay una estructura bien definida que permita al empleado desarrollar mejor sus actividades para resolver demandas de los clientes. Por otro lado, el 25% de los encuestados opina que están conformes con la retroalimentación rápida del personal en plataforma. Por último, el 2.8% no evalúan al personal en plataforma.

Figura 3



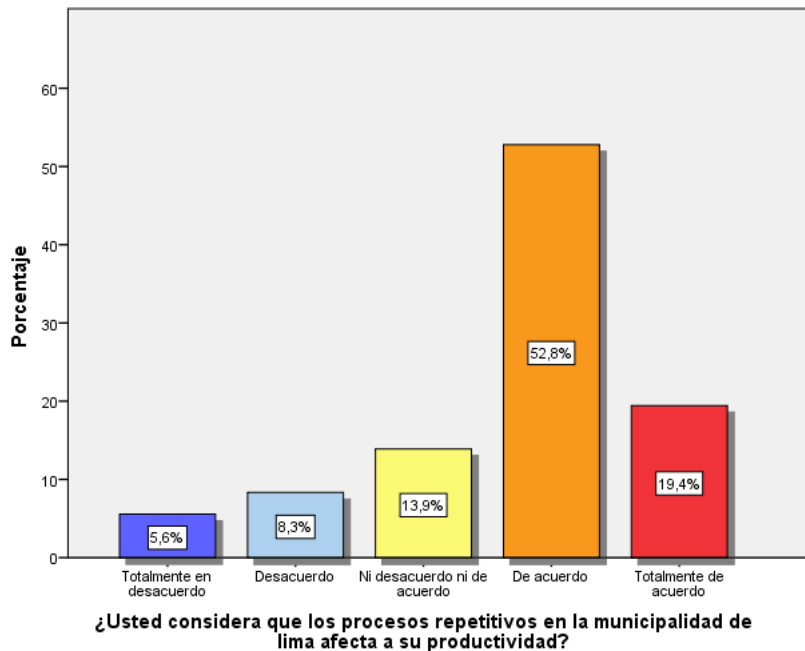
Análisis:

En la figura 3, la mayoría de los encuestados con 61.1% indica estar en total desacuerdo con los plazos establecidos que establece la municipalidad de Lima, Por otro lado, el 27.8% indica estar en total acuerdo con los plazos que la municipalidad de Lima establece. Por último, el 11.1% restante, considera estar en desacuerdo ni de acuerdo.

Interpretación:

El 61.1% opina que los plazos que establece la municipalidad de Lima no son precisos, producto a las constantes fallas de sistemas que no son actualizados, generando la demora de las resoluciones solicitadas por los clientes. El 27.8% opina que la municipalidad de Lima si cumple con el plazo de resoluciones de trámites que establece la municipalidad de Lima. Por otro lado, el 11.1% manifiesta su parcialidad en cuanto a los plazos de los trámites.

Figura 4



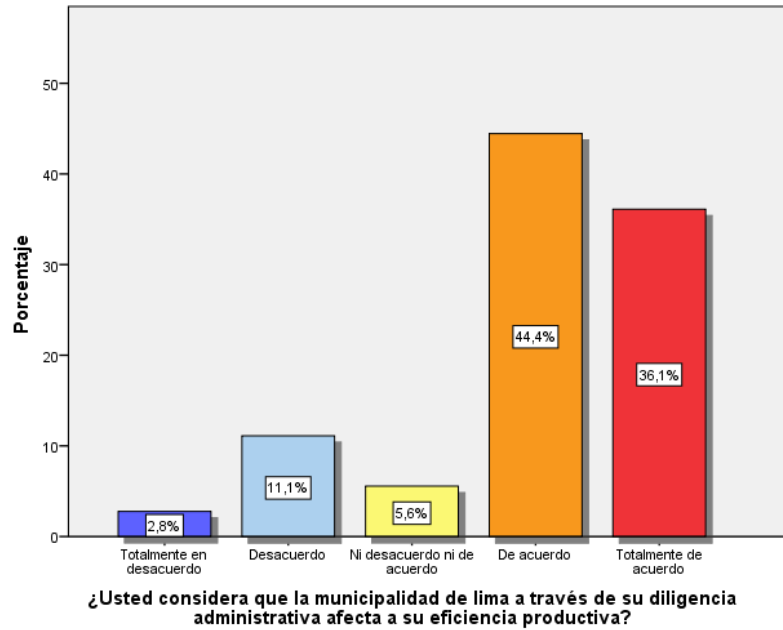
Análisis:

En la figura 4, el 72.1% indica estar en total acuerdo con que los procesos repetitivos afectan a la productividad de la municipalidad de Lima, el 13.9% de los encuestados indica estar en total desacuerdo con que algunos procesos afecten a la productividad de la municipalidad de Lima. El 13.9% restante, se adapta a la gestión que da la municipalidad de Lima.

Interpretación:

El 72.1% opina que los procesos repetitivos causados por el error administrativo, razón que no permite un buen desempeño en la resolución de trámites, causando retrasos en la demanda del cliente. El 13.9% opina que no ha tenido que pasar por algún proceso repetitivo, es decir muestra su conformidad. Por el último, el 13.9% restante, opina que no es relevante los procesos repetitivos en la productividad de la municipalidad de Lima.

Figura 5



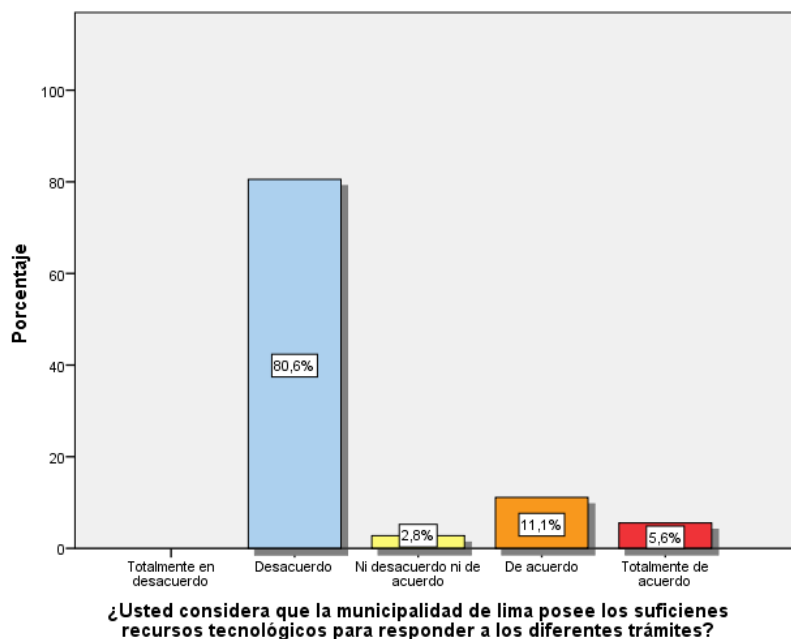
Análisis:

En la figura 5, el 80.5% de los encuestados considera estar en total acuerdo que municipalidad a través de su diligencia administrativa afecta a su productividad. El 13.9% considera estar en total desacuerdo acerca de que la diligencia administrativa afecta a la productividad de la municipalidad de lima. Por último, el 5.6% indica estar ni de acuerdo ni desacuerdo.

Interpretación:

El 80.5% opina que la gestión dentro de la municipalidad de lima afecta a la eficiencia del desempeño, debido a que sus funciones, procesos no son claros para el personal por ende, afectando también a los clientes, ya que sus dudas no son resueltas correctamente. También, el 13.9% opina estar en conformidad con la gestión que realiza la municipalidad de Lima.

Figura 6



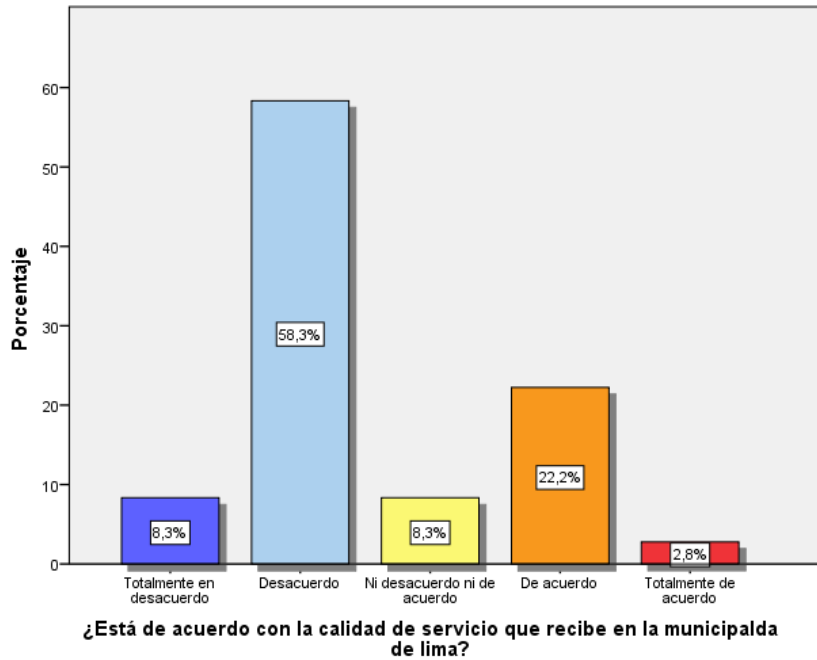
Análisis:

En la figura 6, la mayoría de los encuestados está en total desacuerdo con un 80.6% considera que la municipalidad de Lima no tiene los suficientes recursos tecnológicos para responder a las resoluciones de los trámites. Por otro lado, el 16.7% se encuentra en total acuerdo que la municipalidad de Lima si puede responder a los diferentes trámites.

Interpretación:

El 80. 6% opina que las plataformas virtuales, físicas y el mismo sistema para la gestión al administrado, no realiza el desempeño esperad, debido a la falta de mantenimiento de las plataformas y/o actualizaciones de los sistemas que permita mayor fluidez para mejorar la eficiencia de los colaboradores en beneficio a los ciudadanos. Sin embargo, el 16.7% de los encuestados opina que sienten comodidad y confiabilidad cuando realizan las resoluciones de sus trámites, esto quiere decir que están de acuerdo con que la municipalidad de Lima cuenta con los recursos tecnológicos para los diferentes trámites que ofrece.

Figura 7



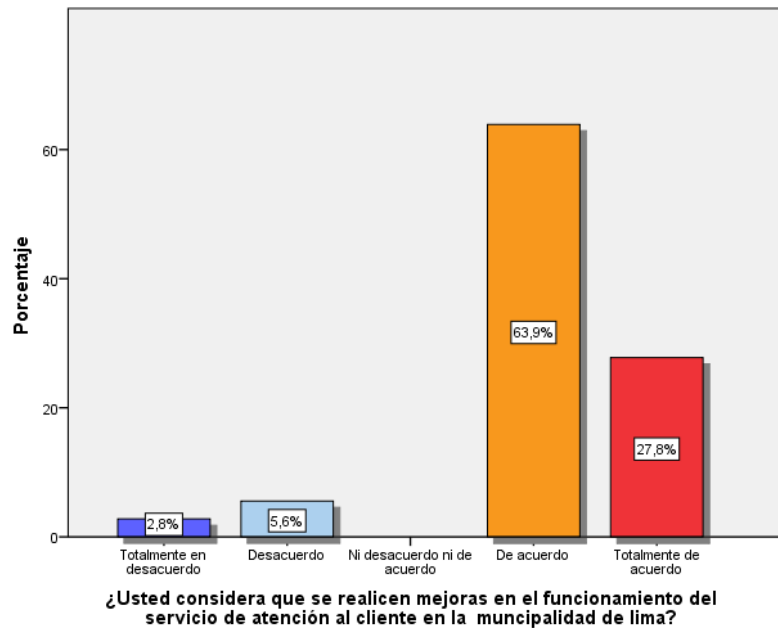
Análisis:

En la figura 7, el 66.6% de los encuestados está en total desacuerdo con la calidad de servicio que obtiene en la municipalidad de Lima. Asimismo, el 25% de los encuestados está en total acuerdo con la calidad de servicio de la municipalidad de lima. Por último, el 8.3% indica ni desacuerdo ni de acuerdo.

Interpretación:

El 66.6% opina no estar de acuerdo con la calidad de servicio enfatizando que el personal no muestra vocación, no tiene paciencia, no tiene total conocimiento de los trámites por lo que pide ayuda al de alado, mantienen una respuesta negativa cuando no puede solucionar un problema y ocasionalmente no hay sistema. Sin embargo, el 25% muestra su conformidad considerando que la calidad de servicio de obtiene de la municipalidad de Lima en plataforma es buena.

Figura 8



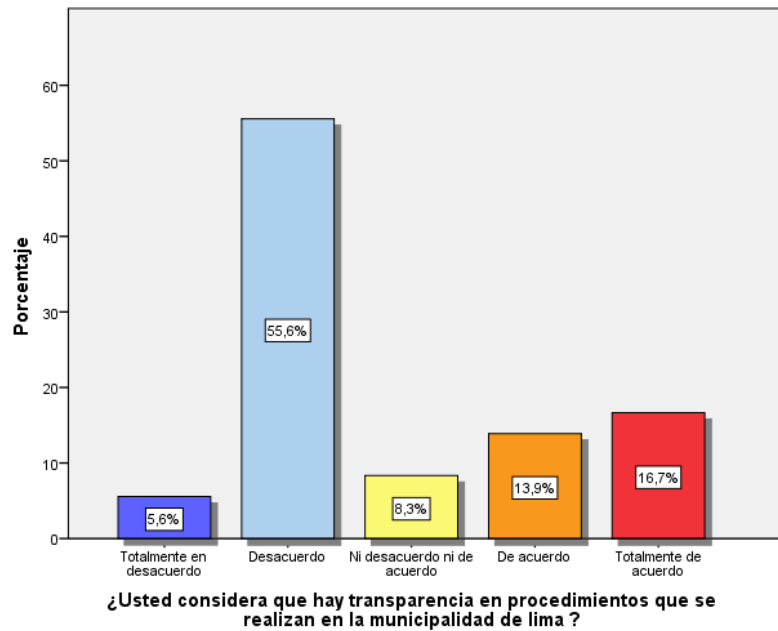
Análisis:

En la figura 8, la mayoría de los encuestados con un 91.7% considera que se deben realizar mejoras en el servicio al cliente para un mejor funcionamiento en la municipalidad de Lima. Por otro lado, el 8.3% de los encuestados considera que no se deben realizar mejoras para el buen desempeño del servicio de atención al cliente en la municipalidad de Lima.

Interpretación:

El 91.7% opina que cuando ingresan a plataforma de servicio al cliente, realizan colas en donde esperan entre 15 a 20 minutos, creando incomodidad, cuando se observan ventanillas vacías aptas para el funcionamiento, pero sin personal. Es decir, la cantidad de personal no cubre el número de ventanillas para la atención. Esto se debe a que la municipalidad gestiona su personal, sin considerar el aproximado de la cantidad de usuarios que llegan en los horarios de mañana y tarde.

Figura 9



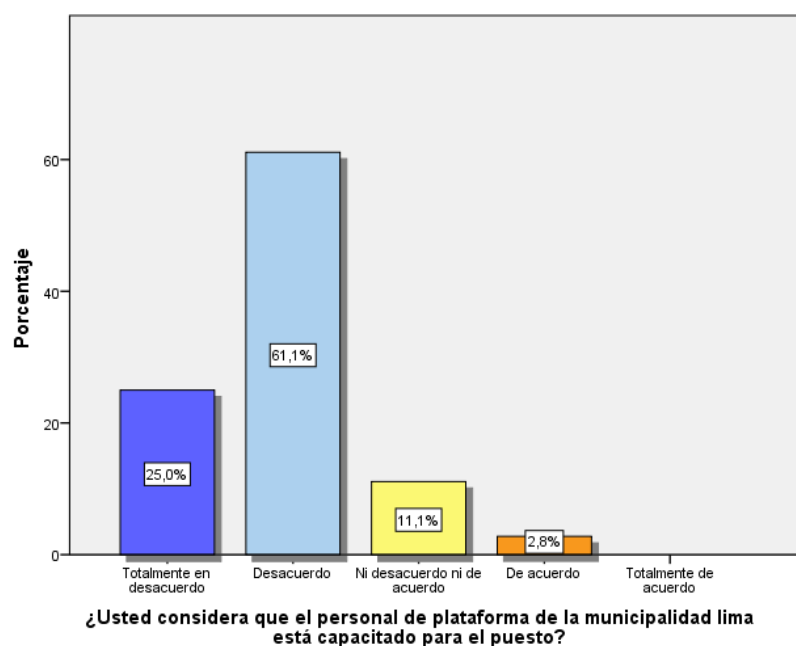
Análisis:

En la figura 9, el 61.2% está en total desacuerdo acerca de la transparencia en los procedimientos, también, el 30% de los encuestados, considera que sí hay transparencia en los procedimientos de la municipalidad de Lima y el 8.3% se adecua a la gestión de la municipalidad de Lima.

Interpretación:

El 61.2% opina que no está de acuerdo por la corrupción dentro de la municipalidad de Lima como el pago de incentivos para acelerar un trámite, es decir, según el tipo de trámite que se realice, las resoluciones se hacen según el orden que llega el personal a la municipalidad, y algunos usuarios hacen pagos adicionales para acelerar dichas resoluciones. Por otro lado, un 30% opina lo contrario, es decir, muestra su conformidad con el manejo de los procedimientos que se realizan en la municipalidad de Lima.

Figura 10



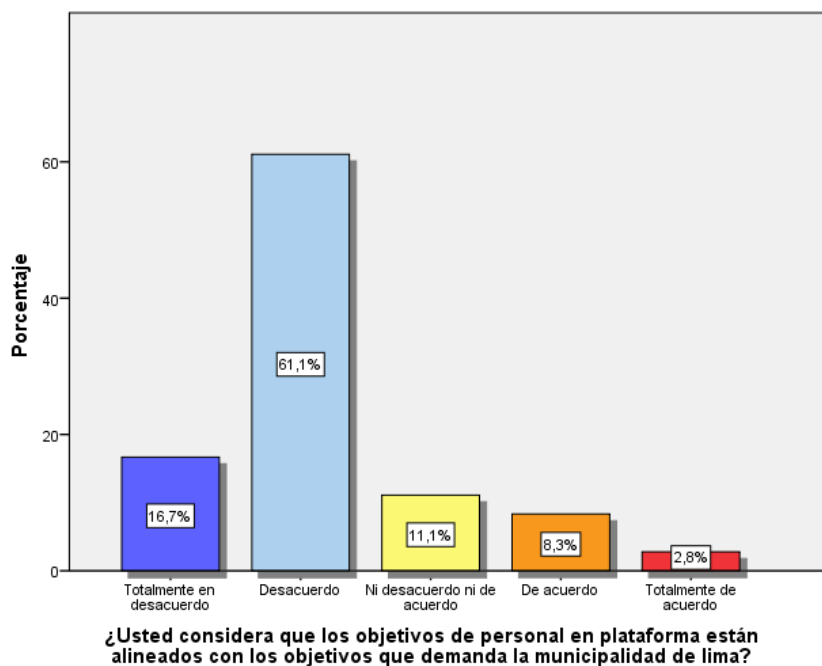
Análisis:

En la figura 10. El 86.1% de los encuestados está en total desacuerdo acerca de que el personal que se encuentra en plataforma está capacitado para el puesto. Por otro lado, el 11.1% de los encuestados, indica estar de acuerdo con el desempeño del personal en plataforma de la municipalidad de Lima.

Interpretación:

El 86.1% de los encuestados indica su disconformidad con el desempeño del personal en plataforma por el motivo que en ocasiones no cumple con el perfil de competencias que requiere el puesto, cometiendo errores, no proporciona lo que busca el usuario, falta de proactividad para ayudar a los demás. Por otro lado, el 11.1% opina que el personal se encuentra capacitado y en condiciones para el puesto en plataforma dentro de la municipalidad de Lima.

Figura 11



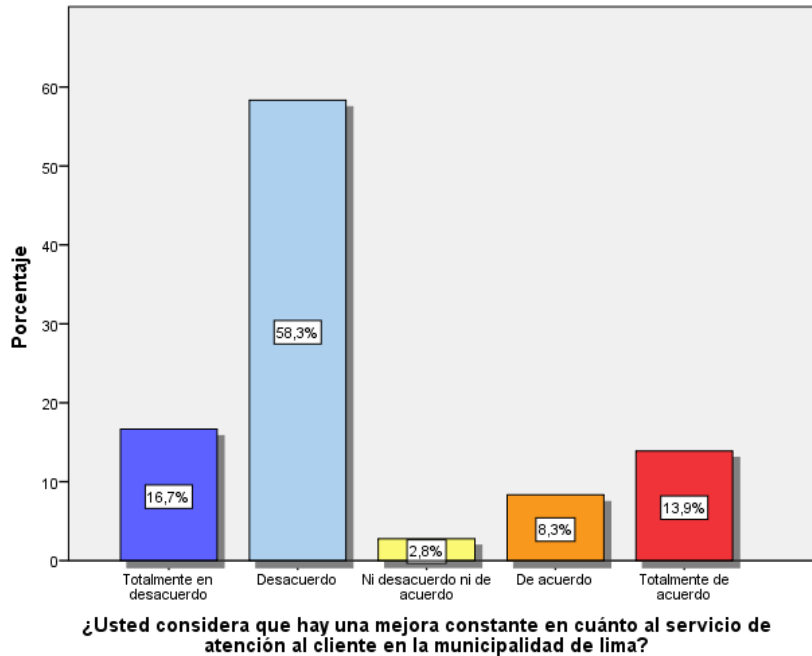
Análisis:

En la figura 11, la mayoría de los encuestados con un 77.8% considera que los objetivos del personal no están alineados con los objetivos de la municipalidad de Lima, el 11.1% de los encuestados considera que los objetivos del personal y la municipalidad de Lima, sí están alineados y el 11.1% restante no evalúa las competencias del personal.

Interpretación:

El 77.8% opina que los objetivos del personal y la municipalidad de Lima no están alineados por la razón que la municipalidad de Lima tiene como objetivo la prestación de servicios públicos con procesos simplificados y de calidad. Sin embargo, el personal que atiende al administrado no desarrolla dicho objetivo porque los trámites son muy formales, demanda muchos procesos, sobrepasan el tiempo estimado. Por otro lado, el 11.1% demuestra su conformidad con el personal en plataforma.

Figura 12



Análisis:

En la figura 12, el 75% de los encuestados está en total desacuerdo con que hay una mejora constante en cuanto al personal en el servicio de atención al cliente en la municipalidad de Lima, Por otro lado, el 22.2% de los encuestados se muestra en total acuerdo con que existe una mejora continua en cuanto al servicio de atención del cliente en la municipalidad de Lima.

Interpretación:

El 75% de los encuestados opina que no hay una mejora constante porque el personal no muestra el sentido de urgencia, no toman la total responsabilidad para ayudar al cliente y no asumen los problemas como parte de la cultura organizacional de la municipalidad, falta de sensibilización con los clientes. Es por eso que muestran su desconformidad con el servicio de atención al cliente en la municipalidad de Lima.

CAPÍTULO 5.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

5.1.1. Indicador: Productividad

La presidencia del consejo de ministro (2012) enfatiza que la S.A. viene a ser un proceso que suprime procedimientos innecesarios que afecta al usuario al momento de las resoluciones. Generalist valenciana (2013) también dice que la S.A. va directamente a los procesos administrativos para volverlos fácil de utilizar, el objetivo es mejorar el servicio y fomentar la productividad.

5.1.2. Indicador: Tiempo de demora

El Instituto Tecnológico de Sonora (2013) indica que para lograr una calidad de servicio y evitar el tiempo de demora, es muy importante aplicar de la simplificación porque vuelve todo el procedimiento más fácil de entender y más adecuado para el entendimiento de los usuarios, reduce tiempos de demora que es una de los problemas más recurrentes en un centro de atención. Cesar Chamanes señala también que permite mejorar la organización en relación al usuario, porque promueve la atención oportuna a los clientes.

5.1.3. Indicador: Calidad de servicio al cliente

La Secretaría de Gestión Pública (2013) menciona que el trato que tiene el personal con el usuario se ve reflejado en el resultado final de su gestión. El ministerio de comercio exterior enfatiza en que, dentro de la calidad de servicio, la importancia es dejar una buena experiencia al ciudadano y este tenga una perspectiva positiva.

5.1.4. Indicador: Personal competente

Perales, MAURICIO (2014) en su revista menciona la diferencia que hace ante otras organizaciones tener al personal adecuado en puestos de servicio al cliente, ya que el personal que atiende al usuario son los que representan a la organización. Lezcano, Lucio expresa que al implementar capacitación para los colaboradores mejoran su desempeño y brinda una calidad de servicio.

CONCLUSIONES

1. Indicador 1

Se concluye que ambos autores se muestran de acuerdo que, a través de la simplificación administrativa, toda entidad del estado aumenta su productividad en su prestación del servicio, debido a la eliminación de procesos no prescindibles.

2. Indicador 2

Se concluye que ambos autores se muestran de acuerdo en sus teorías debido a que muestran énfasis en las repercusiones de la S.A. con respecto al servicio brindado por la entidad pública al cliente, en este caso se especifica la atención oportuna de tal manera que el cliente sea satisfecho.

3. Indicador 3

Se concluye que ambas fuentes se muestran de acuerdo en la importancia del servicio de calidad y el gran impacto que genera en el cliente, de esta forma se permite el desarrollo eficiente de la gestión pública, teniendo como consecuencia la confianza del ciudadano ante la prestación del servicio actual.

4. Indicador 4

Se concluye que los autores mencionados, se muestran de acuerdo de la importancia de que una entidad cuente con un personal competente que tenga la habilidad de manejar distintos tipos de escenarios.

RECOMENDACIONES

1. Indicador 1

Se recomienda que toda entidad del estado de las distintas regiones a nivel nacional, deben alinearse a este método de S.A. que permite aumentar la productividad del servicio ofrecido al ciudadano.

2. Indicador 2

Se recomienda utilizar el proceso de S.A. para mejorar el desempeño del servicio con transparencia, fluidez y de fácil de ejecutar. Es decir, este proceso va a modernizar la diligencia para obtener un servicio oportuno.

3. Indicador 3

Se recomienda adaptar un sistema que mejore el servicio de calidad al cliente de esta forma permita generar confianza al acudir a una entidad pública y este no perciba desconfianza.

4. Indicador 4

Se recomienda crear un programa de capacitación constante a los empleados de esta manera, estarán preparados ante cualquier situación para la resolución de trámite que el cliente demande.

REFERENCIAS

- Varela, E. (2014). Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal. Madrid, España.
- Cruz, M. (2014). El Empleado Público ante el procedimiento administrativo: Debes y Obligaciones de una Buena Administración. Salamanca, España: Fondo Editorial de la Universidad de Salamanca.
- Governa y Consorcio de Investigación Económica y Social. (2014). La Investigación Económica y Social en el Perú 2007 – 2011 Balance y Prioridades. Lima, Perú: Modernización de la Gestión Pública.
- Prieto, T. (2013). Elementos a tener en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ley Numero 27444. (2001). Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, Perú, Diario Oficial el peruano (p.1).
- L. E. (2014). Cómo desarrollar un proceso de capacitación con orientación al servicio para los empleados. Revista Empresa y Humanismo, 17(1), 23-40.
- Perales, M. P. (2014). Selección de personal por competencias en las empresas de servicios. Aglala, 5(1), 107-125.
- Chaname, Cesar. (2017). falta de claridad de los objetivos de las entidades públicas. Editorial Universidad Continental.Pp.1-4.

ANEXOS

- Anexo 1

PREGUNTAS		RESPUESTAS				
DEMORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE		1	2	3	4	5
P1	¿Usted considera que la atención que brinda el personal de servicio administrativo de la municipalidad de Lima es oportuna?					
P2	¿Usted considera que el personal de plataforma brinda retroalimentación rápida al problema?					
P3	¿Usted esta satisfecho con los plazos de los trámites que establece la municipalidad de Lima?					
PRODUCTIVIDAD						
P4	¿Usted considera que los procesos repetitivos en la municipalidad de Lima afecta a su productividad?					
P5	¿Usted considera que la municipalidad de Lima a través de su diligencia administrativa afecta a su eficiencia productiva?					
P6	¿Usted considera que la municipalidad de Lima posee los suficientes recursos tecnológicos para responder a los diferentes trámites?					
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE						
P7	¿Está de acuerdo con la calidad de servicio que recibe en la municipalda de Lima?					
P8	¿Usted considera que se realicen mejoras en el funcionamiento del servicio de atención al cliente en la municipalidad de Lima?					
P9	¿Usted considera que hay transparencia en procedimientos que se realizan en la municipalidad de Lima ?					
COMPETENCIA DEL PERSONAL						
P10	¿Usted considera que el personal de plataforma de la municipalidad Lima está capacitado para el puesto?					
P11	¿Usted considera que los objetivos de personal en plataforma están alineados con los objetivos que demanda la municipalidad de Lima?					
P12	¿Usted considera que hay una mejora constante en cuánto al servicio de atención al cliente en la municipalidad de Lima?					

- Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera la ausencia del cumplimiento de la simplificación administrativa afecta a la satisfacción al cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019?	Estudiar el cumplimiento de la simplificación administrativa que afecta a la satisfacción al cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
¿Cómo la ausencia de competencias del personal en el servicio administrativo afecta a la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019?	Examinar las competencias del personal en el servicio administrativo que afecta a la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.
¿Cómo la ausencia de productividad en las resoluciones administrativas influye en la demora de atención al cliente dentro de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019?	Investigar la productividad en las resoluciones administrativas que influye en la demora de atención al cliente dentro de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.
	Medir el nivel de satisfacción de los clientes que acuden a la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019.

- Anexo 3

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Muñoz (2011). La simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública, el cual es un proceso permanente caracterizado por la continua redefinición de sus objetivos y por su integración sistémica en las entidades públicas*	Tiempo de procedimiento	Demora en la atención al cliente	P1	¿Usted considera que la atención que brinda el personal de servicio administrativo de la municipalidad de lima es oportuna?	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • Desacuerdo • Ni en desacuerdo ni de acuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
				P2	¿Usted considera que el personal de plataforma brinda retroalimentación rápida al problema?	
				P3	¿Usted esta satisfecho con los plazos de los trámites que establece la municipalidad de lima?	
		Productividad	P4	¿Usted considera que los procesos repetitivos en la municipalidad de lima afecta a su productividad?		
			P5	¿Usted considera que la municipalidad de lima a través de su diligencia administrativa afecta a su eficiencia productiva?		
			P6	¿Usted considera que la municipalidad de lima posee los suficientes recursos tecnológicos para responder a los diferentes trámites?		
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Miranda (2016), realmente las organizaciones que brindan servicios, los clientes son sus pilares en la parte de crecimiento por lo que si están insatisfechos se irían a un competidor, pero en el caso de las entidades públicas no funciona así porque no tienen un competidor directo en las gestiones administrativa.	Atencion al cliente (capacidad de respuesta)	Calidad de atención al cliente	P7	¿Está de acuerdo con la calidad de servicio que recibe en la municipalda de lima?	
				P8	¿Usted considera que se realicen mejoras en el funcionamiento del servicio de atención al cliente en la municipalidad de lima?	
				P9	¿Usted considera que hay transparencia en procedimientos que se realizan en la municipalidad de lima ?	
		Competencia del personal	P10	¿Usted considera que el personal de plataforma de la municipalidad lima está capacitado para el puesto?		
			P11	¿Usted considera que los objetivos de personal en plataforma están alineados con los objetivos que demanda la municipalidad de lima?		
			P12	¿Usted considera que hay una mejora constante en cuánto al servicio de atención al cliente en la municipalidad de lima?		