



Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática

Autor

Flores Yallico, Carmen Pilar

<https://orcid.org/0000-0001-5085-3392>

cfloresya@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima, Perú

Asesor

Dr. Ramón Osorio, Alberto Bueno

<https://orcid.org/0000-0002-3412-4349>

ralberto@undc.edu.pe

ralberto2007@hotmail.com

Universidad Cesar Vallejo

Lima, Perú

Co-autor

Flores Yallico, Genma Lucila

<https://orcid.org/0000-0002-0133-5588>

gfloresya74@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima, Perú

Co-autor

Capcha Cóndor, John Carlos

<https://orcid.org/0000-0001-9873-2477>

jcapchaco@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima-Perú

Co-autor

Ubillús Farfán, Segundo Williams

<https://orcid.org/0000-0003-2146-8801>

lngcipwu@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo

Lima-Perú

RESUMEN

En el presente estudio se tuvo como objetivo evaluar el proceso de Simplificación Administrativa y la calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú. El estudio fue de enfoque cualitativo, de tipo básico y de diseño fenomenológico. Se trabajó con 10 artículos científicos recopilados de bases de datos indexadas, empleando la técnica del análisis documental. Los resultados evidenciaron que la simplificación administrativa en los municipios distritales y provinciales del Perú no ha sido del todo implementada y falta mejorar aspectos relacionados con las plataformas digitales, capacitación del personal, entre otros. Además, se percibió una calidad de servicio media por parte de los usuarios, por factores como la demora en los trámites, las instalaciones inadecuadas, el trato del personal con los usuarios. Respecto a las alternativas propuestas para mejorar la simplificación administrativa y la calidad de servicio se destacó la incorporación de tecnología de la información, y la creación de modelos y estrategias de gestión municipal local, la asistencia técnica y capacitación constante al personal municipal. Se concluye que es importante mejorar la simplificación administrativa si se desea mejorar la calidad de servicio en las municipalidades.


Palabras clave: simplificación administrativa, calidad de servicio, gestión municipal.

Correspondencia: cfloresya@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido: 30 noviembre 2022. Aceptado para publicación: 30 diciembre 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Flores Yallico, C. P., Alberto Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Cóndor, J. C., & Ubillús Farfán, S. W. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180

Administrative Simplification and Service Quality in Local and Provincial Municipalities in Peru: A Systematic Review

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the Administrative Simplification process and the quality of service in local and provincial municipalities in Peru. The study was qualitative in approach, basic and phenomenological in design. We worked with 10 scientific articles compiled from indexed databases, using the documentary analysis technique. The results showed that administrative simplification in district and provincial municipalities in Peru has not been fully implemented and there is a need to improve aspects related to digital platforms, staff training, among others. In addition, a medium quality of service was perceived by users, due to factors such as delays in procedures, inadequate facilities, and staff treatment of users. With respect to the alternatives proposed to improve administrative simplification and quality of service, the incorporation of information technology, the creation of models and strategies for local municipal management, technical assistance and constant training of municipal personnel were highlighted. It is concluded that it is important to improve administrative simplification in order to improve the quality of service in the municipalities.

Keywords: *administrative simplification, quality of service, municipal management.*

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención al usuario es una necesidad global en todas las instituciones tanto estatales como privadas, pues la población espera ser atendida de una buena manera, eficiente, óptima y humana; sin embargo, cuando una institución no cumple con brindar un buen servicio, está afectando los derechos, la satisfacción de los usuarios y trasgrede la misión institucional (Charry Aysanoa & Flores Leiva, 2021). No solo eso, también genera una desconfianza e inseguridad en las instituciones del estado, debido a un clima de desigualdad que depende del desempeño de la institución y de la sensación de desigualdad de trato generada en el usuario (Güemes, 2019).

En vista a ello, la calidad de servicio se define de manera simplificada como la medida de las expectativas generadas en el usuario, que son comparadas con el producto o servicio recibido (Shayestehfar & Yazdani, 2019) y que repercutirá en una satisfacción positiva o negativa en el usuario dependiendo si se cumple o no sus expectativas (Kotler & Amstrong, 2013). Por otro lado, la simplificación administrativa ha permitido que en países de América Latina se eliminen los trámites largos, los retrasos y ha llegado a reducir costos, mediante la racionalización de los procedimientos los cuales se realizan en menos pasos, con el consiguiente ahorro para el conjunto de la sociedad y la mejora de la gestión de las autoridades públicas (Silva & Delgado, 2020). Además, la adopción de diferentes manuales han ayudado a incorporar la simplificación administrativa en los diferentes países de Latinoamérica, incentivando como estrategias la racionalización de trámites y procesos institucionales y la digitalización de las estructuras del Estado (Ferney & Gallo, 2019).

En el Perú, de acuerdo a un estudio estadístico realizado por BID en el 2018 (Citado por Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, 2021), solo el 29% de peruanos han logrado completar sus trámites con una sola interacción, evidenciando que aún falta mucho por hacer para poder reducir las barreras burocráticas y mejorar la eficiencia y eficacia en las instituciones públicas como son los municipios locales y provinciales. De acuerdo a Izquierdo (2021), las instituciones estatales deben garantizar un servicio de calidad a sus usuarios para que estos estén satisfechos, siendo de suma importancia porque también deben cumplir con la Ley de Modernización del Estado.

Es por ello, que es importante que siempre se realice una evaluación periódica para mejorar la productividad en las instituciones públicas y por ende mejorar los niveles de satisfacción en los usuarios (Terán Ayay et al., 2021), y siguiendo esta recomendación, el presente estudio analizará diferentes estudios realizados a los municipios tanto locales o provinciales, para evaluar cómo han aplicado la simplificación administrativa y cuál es la calidad de servicio que ofrecen conforme a las experiencias de los usuarios, planteándose como problema general de investigación: ¿Cómo se ha venido abordando el proceso de Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú?

Este estudio se justifica por su conveniencia, pues como se ha mencionado anteriormente aun falta demasiado para que se llegue a optimizar los procedimientos o trámites establecidos en las entidades públicas lo que trae consigo el malestar de la población, quienes han perdido la confianza en sus municipios ya que no se les atiende de manera rápida, tienen que realizar demasiado papeleo que suele incrementar los costos y afectar en tanto la economía de las personas; por lo que con el presente estudio se podrá analizar cuales son las principales causas que han provocado una insatisfacción en los usuarios y plantear estrategias con la finalidad de mejorar los procesos documentarios, de trámites y la calidad de atención a los usuarios, mejorando su satisfacción por lo que también este estudio tiene una relevancia social. Tiene implicaciones prácticas porque los resultados del estudio permitirán plantear alternativas para resolver los problemas generados por la falta de una correcta simplificación administrativa que provoca una insatisfacción en el usuario.

La gestión pública ha evolucionado constantemente cambiando el modo de verla como solo la administración de los recursos del estado, sino que ahora se habla de una administración por valores, de una nueva gestión pública más globalizada, o sea de una aplicación universal (Common, 1998). Para Vegas (2017), la gestión pública engloba a todas las acciones y procedimientos gubernamentales que mantienen una estructura adecuada, y que mediante mecanismos legales y ejecutivos, busca satisfacer las necesidades sociales.

Por otro lado, para mantener una adecuada gestión es necesario que se brinde un servicio adecuado, eficaz, óptimo y de calidad. En vista a esto, la calidad de servicio es

un término que ha tenido diferentes definiciones debido a su naturaleza multidimensional; aun así diferentes autores han coincidido que la calidad de servicio es la medida de las expectativas generadas en el usuario, que son comparadas con el producto o servicio recibido (Shayestehfar & Yazdani, 2019). Además, la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio recibido, pues esta se define como el estado de ánimo que una persona siente con el producto o servicio recibido, y esta satisfacción va a depender de las expectativas que tuvo en un inicio pues si el cliente tenía expectativas altas y el producto o servicio no cumple con ellas, le provocará decepción, enojo o insatisfacción; en cambio si el producto cumple o supera las expectativas, se sentirá contento, complacido y satisfecho (Kotler & Amstrong, 2013).

La calidad de servicio de acuerdo con Parasuraman et al (1985), se dimensiona en cinco parámetros establecidos en el modelo SERVQUAL desarrollado por ellos mismos, los cuales son: Fiabilidad, referida a que el servicio se realice de una manera adecuada y correcta; sensibilidad, referida a la actitud de ayudar al cliente y atenderlos en el menor tiempo posible; seguridad, referida a la capacidad de transmitir confianza al cliente, empatía, referida al buen trato y la amabilidad que se le ofrece al cliente y los elementos tangibles, referidos al espacio físico como las instalaciones, el equipamiento y la apariencia del personal.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la simplificación administrativa, término referido a la reducción de trámites que facilita la gestión de elementos normativos, organizativos y procedimentales interrelacionados para gestionar recursos limitados y utilizar el tiempo de forma más eficiente, garantizando la eficiencia y la eficacia en las instituciones públicas y convirtiéndose en una excelente herramienta para mejorar la competitividad de las instituciones (Torres, 2018, como se citó en Silva & Delgado (2020). Las organizaciones con éxito priorizan a la simplificación administrativa como iniciativa estratégica básica (Sahni et al., 2021).

Algunos estudios realizados han demostrado que la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Armas (2022) en Costa Rica realizó un estudio para poder conocer como la satisfacción de los distintos usuarios que utilizan los servicios municipales se ve afectada por la calidad que estos les

ofrece. El autor evaluó las 5 dimensiones de la calidad de servicio establecidas por Parasuraman et al (1985) como capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, evidenciándose en sus resultados que los usuarios estaban disconformes con los tiempos de respuesta y con el monitoreo de los trámites documentarios, no sienten seguridad entre otras deficiencias que condicionan a la satisfacción del usuario, por lo que se ha recomendado que en base a los resultados, se implementen políticas públicas para establecer indicadores de gestión que califiquen a la calidad de servicio de las municipalidades y su incidencia en la satisfacción de sus usuarios.

Rojas (2022) realizó un estudio con el objetivo de evaluar el proceso de simplificación administrativa en una universidad de Chachapoyas – Perú, evidenciando en sus resultados que en dicha institución aun no se ha logrado complacer a todos aquellos que hacen uso de sus servicios como lo son los estudiantes, docentes y el propio personal administrativo. Las principales quejas se centraban en la atención, los trámites y los procedimientos administrativos, en el tiempo de atención, en que los usuarios no obtienen respuestas rápidas o la documentación solicitada de manera oportuna, en que no se cubre las expectativas de los usuarios y por tanto perciben una mala calidad de servicio en dimensiones como capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles.

Silva y Delgado (2020) realizaron un estudio para examinar el impacto de la simplificación administrativa en un grupo de universidades públicas peruanas y los resultados mostraron que esta variable estaba relacionada con el tiempo, los procedimientos administrativos y el coste de la prestación de servicios. Además, la incorporación de tecnología virtual, de acuerdo con las políticas internas de la institución, puede facilitar los procesos en un periodo de tiempo más corto, reduciendo el papeleo gubernamental, la documentación administrativa y los costes. Para que las instituciones crezcan y sean más competitivas, se reducen los trámites burocráticos y se optimizan oportunamente los servicios a los ciudadanos.

Bao et al (2020) realizaron un estudio para evaluar cómo se relaciona la administración con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios de una escuela de postgrado en Huánuco-Perú y concluyeron que, la mayoría de los encuestados

consideraron que la administración era aceptable, lo que condujo a una evaluación de la calidad del servicio la misma que fue calificada como buena, demostrando la estrecha relación entre la administración y la calidad del servicio ya que, mientras mejor sea la gestión administrativa, mejor será la calidad.

Respecto al proceso de simplificación administrativa, en el país se inició con la Ley N°25035 Ley de Simplificación Administrativa en el año de 1989, y desde ese año ha venido mejorando los procedimientos con la incorporación de la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, con la implementación del Texto Único de Procedimientos Administrativos o TUPA, la aprobación de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el impulso de la estrategia Tramifácil, la creación del Sistema Único de Trámites o SUT, la aprobación de la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, entre otros (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, 2021).

Sin embargo, no siempre se le ha dado importancia al tema en cuestión. En el Perú, los servicios públicos locales tuvieron su primera referencia Constitucional el año de 1979, manteniéndose en la Constitución del 93 en donde se establecen como parte de las competencias municipales, y que se definen como aquellas actividades prestacionales económicas o sociales de carácter esencial brindados por los municipios, tal como los servicios de limpieza pública y saneamiento, los relacionados con la educación y la salud, los servicios de serenazgo y de transporte público, además de otras actividades como las de promoción cultural, programas sociales, de registro civil, de cuidado y conservación de parques y jardines, entre otros (Zegarra, 2020).

Actualmente, la administración pública viene evolucionando a buen ritmo con estrategias como “Mejor Atención al Ciudadano” o MAC que propone que los ciudadanos realicen todos sus trámites estatales en un mismo lugar (Lopez, B; Vega, 2017), pero aún no se ha logrado del todo que los ciudadanos dejen de estar descontentos con las instituciones públicas, por lo que esta evolución es una tarea desafiante. Técnicamente, han aparecido nuevos gerencialismos y herramientas de gestión para simplificar los procedimientos en la prestación de servicios públicos que deben mantener una continuidad en el tiempo y ser constantes para lograr la mejor

evolución posible, teniendo en cuenta las debilidades, el desorden que puede ser resuelto con disciplina, planificación y organización (Dill'erva, 2021).

En vista a lo anteriormente expuesto, es que el presente estudio planteó como objetivo principal: Evaluar el proceso de Simplificación Administrativa y la calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú.

METODOLOGÍA

La metodología de investigación propuesta es un enfoque cualitativo que utiliza una tipología básica y un diseño fenomenológico. Es cualitativa en el sentido de que los datos recogidos sobre el terreno se basan en datos no numéricos (Hernandez et al., 2014). Es básico, o fundacional porque se centra en los hechos observables de los distintos estudios mencionados e intenta comprenderlos (CONCYTEC, 2021). Es fenomenológico, porque se basa en las experiencias individuales de los autores que realizaron este estudio y tiene en cuenta sus aportaciones (Fuster, 2019).

El estudio abarcó 1971 artículos publicados en revistas indexadas en diversas bases de datos (Scopus, PubMed, ProQuest, SciELO, etc.). La técnica de recolección de datos utilizada fue el análisis documental, que según Carrasco (2019) consistió en seleccionar cuidadosamente los documentos de los cuales extraer la información necesaria para cumplir con los objetivos del estudio. De los documentos encontrados, se descartaron varios conforme a lo expuesto en la **Figura 1**, lo que dio como resultado un total de 10 documentos que cumplían los criterios de inclusión, es decir, que no tenían más de cinco años de antigüedad y estaban relacionados con las categorías "calidad del servicio" y "simplificación administrativa". En la búsqueda de información se utilizaron los términos "calidad de los servicios en Perú" y "simplificación administrativa en Perú".

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

EFFECTIVIDAD DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN MUNICIPIOS LOCALES Y PROVINCIALES DEL PERÚ.

Conforme a lo hallado en el estudio de Villanueva et al (2022), una de cada dos personas que utilizan los servicios municipales afirmaron que las municipalidades no adoptan medidas correctoras para la simplificación administrativa en absoluto, ni

tampoco exponen los resultados del proceso, lo que también ha conllevado a que la satisfacción actual de más de la mitad de los usuarios con el municipio sea negativa, pues se sienten insatisfechos con la administración ya que esta "no satisface sus necesidades". De estos resultados se desprende que no existe una estrategia o enfoque técnico en materia de administración municipal, por lo que urge diseñar un modelo que simplifique la gestión y mejore la calidad de los servicios.

Para Cubas y Heredia (2020), la estrategia de simplificación administrativa Tramifacil no brinda capacitación al personal, sigue utilizando documentos físicos para todo tipo de trámites y no promueve el uso de correos electrónicos y plataformas para simplificar diversos procedimientos. Sin embargo, la encuesta revela que tres cuartas partes de los usuarios consideran que las autoridades locales se esfuerzan por simplificar los procedimientos administrativos mediante la incorporación de las tecnologías de la información.

Lopez (2020) evidenció que la gestión municipal en Tingo María no aborda adecuadamente los diferentes procesos administrativos que contribuyen a mejorar la calidad de los servicios públicos y satisfacer las necesidades de la población. Por otro lado, Díaz et al (2022) expusieron como los servicios de e-gobierno se relacionaba con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Distrital de San Martín, quienes calificaron el servicio de administración electrónica como medio porque los usuarios no recibieron la formación adecuada para utilizar la plataforma virtual, lo que afectó a la correcta realización de solicitudes y trámites al no estar registrados satisfactoriamente o programados adecuadamente.

En el caso de Huanca et al (2021) evaluaron 13 municipalidades provinciales de Puno y encontraron un lento avance en la modernización de la administración pública, indicando que sólo tres de estas municipalidades habían alcanzado un nivel básico de modernización, mientras que las otras diez recién iniciaban el proceso. Las municipalidades de Puno y San Román muestran mejores avances en el desarrollo e implementación de canales de servicios. Castillo et al (2020) descubrieron que las percepciones negativas de los usuarios del Municipio del Distrito de Morales, en Tarapoto sobre la calidad del servicio se debió principalmente a deficiencias en la

simplificación de los procedimientos, el seguimiento de los servicios prestados, la participación en las celebraciones regionales, la comprensión de los usuarios y la orientación del personal en la prestación de servicios.

Estos resultados han demostrado que la simplificación administrativa no ha sido del todo implementada, razón por la cual no ha mostrado la efectividad que se esperaba, a diferencia del estudio realizado por Silva y Delgado (2020) quienes demostraron que la incorporación de tecnología virtual puede facilitar los procesos en un periodo de tiempo más corto, reduciendo el papeleo gubernamental, la documentación administrativa y los costes. Por otro lado, se habla de deficiencias en la simplificación de los procedimientos, evidenciando un desorden que debe ser abordado, tal y como lo Dill'erva (2021) lo menciona, que las entidades ser constantes para lograr la mejor evolución posible, teniendo en cuenta las debilidades, el desorden que puede ser resuelto con disciplina, planificación y organización.

CALIDAD DE SERVICIO EN MUNICIPIOS LOCALES Y PROVINCIALES DEL PERÚ.

Respecto a la calidad de servicio de las municipalidades locales y provinciales, Cubas y Heredia (2020) determinaron que uno de cada dos usuarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque percibe una calidad de atención deficiente. Los motivos principales tienen que ver con que el personal municipal no logra dar una solución u orientación adecuada al ciudadano, la demora en los tramites, el personal no está capacitado para ofrecer una buena atención y desconocen los tramites o procedimientos que se utilizan respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad, lo que ha generado mucha disconformidad por parte del ciudadano.

Díaz et al (2022) evidenciaron que el nivel de satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Distrital de San Martín que brinda el servicio de e-gobierno es regular, debido a la falta de capacitación en la plataforma virtual municipal lo que hace que los usuarios prefieran acudir personalmente a la municipalidad, causando insatisfacción porque el tiempo de espera en los trámites de atención es muy largo, no reciben una respuesta oportuna, la disponibilidad de la información es limitada, los datos no se actualizan a tiempo, el personal no está debidamente formado para orientar a los usuarios, entre otros factores. Pilco y Rivas (2022) también resaltaron varios factores

que afectan a la calidad de atención de los gobiernos distritales, entre los cuales destaca el desconocimiento en gestión pública, la alta rotación del personal que provoca una discontinuidad de las actividades que conlleva a retrasos perjudicando a la población.

Casiano y Cueva (2020) argumentan que el nivel de conocimiento que tienen los residentes sobre las funciones y servicios que ofrece el municipio es importante, ya que las respuestas obtenidas son más fiables y muestran una mayor autenticidad. En su estudio, encontraron un desconocimiento de los usuarios sobre las funciones y servicios que ofrece la municipalidad de la provincia de Chachapoyas, lo que indica un nivel negativo de percepción y un bajo nivel de confianza en la actual administración municipal.

Como se ha visto, la calidad de servicio ha sido afectada por la deficiente gestión administrativa que hay en las municipalidades evaluadas en los diferentes estudios que se han podido recopilar, y esto ha generado que los usuarios tengan malestares y se hagan una percepción negativa sobre la atención al ciudadano, corroborando lo mencionado por Kotler y Amastrong (2013) quienes mencionaron que si el servicio no cumple con las expectativas del cliente, le provocará decepción, enojo o insatisfacción; en cambio si el producto cumple o supera las expectativas, se sentirá contento, complacido y satisfecho.

Castillo et al (2020) reportaron que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales en Tarapoto estaban insatisfechos con factores como la capacidad de respuesta del personal municipal para resolver las quejas de los usuarios. Además, uno de cada dos usuarios tuvo dificultades para acceder a los servicios virtuales. Para Canaza et al (2021), la demora ante la respuesta de una solicitud, el personal incompetente y la amabilidad y consideración al personal determinan la calidad de servicio de los usuarios de la municipalidad de Usicayos en Puno.

Huanca et al (2021) evidenció en su estudio que la calidad de servicio se ve seriamente afectada por los elementos tangibles, que es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación de la entidad los cuales fueron percibidos de baja calidad, también los usuarios mencionaron no sentirse seguros con el

personal municipal. Castillo et al (2020) también relaciona la falta de equipos técnicos adecuados, los uniformes inadecuados para los trabajadores y las instalaciones poco modernas como factores que afectan a la calidad de los servicios municipales en cuestión.

Por otro lado, se corrobora lo mencionado por Parasuraman et al (1985), quienes indican que los elementos tangibles como el estado de las instalaciones, el buen funcionamiento de los equipos de oficina, los mobiliarios y otros elementos tangibles pueden determinar la satisfacción del usuario; además menciona que cuando no se realiza el servicio de manera correcta el usuario se sentirá insatisfecho. Otros factores como la fiabilidad y la sensibilidad han demostrado tener influencia sobre la calidad de servicio, ya que con ella se ve la capacidad de respuesta de los trabajadores y el interés que tienen por los usuarios de atenderlos amablemente y en el menor tiempo posible.

ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Cubas y Heredia (2020), mencionan como alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, la planificación de procesos, planificación del trabajo, la incorporación de tecnología de la información, tales como plataformas virtuales para la agilización de los procedimientos, y para compartir información directa con todas las áreas a modo de agilizar la coordinación de diversos procedimientos requeridos por los ciudadanos y otros en la provincia y distritos.

Lopez (2020) recomienda la creación de modelos y estrategias de gestión municipal para lograr el desarrollo local a través de la gobernanza democrática, proyectos y servicios básicos que repercutan en última instancia en el desarrollo y bienestar de la población. Para Pilco y Rivas (2022), es necesario proporcionar asistencia técnica a los municipios para promover buenas prácticas de gestión pública para el desarrollo local desde una perspectiva social, teniendo en cuenta las responsabilidades sociales y los beneficios sociales que deben alcanzarse a corto, medio y largo plazo, y centrándose en la inclusión y la sostenibilidad. En cuanto a la elevada rotación de personal, es importante organizar sesiones específicas de asistencia técnica constante al personal municipal. Cruz et al (2022) mencionó que una mejor gestión tendría que estar asociada a una mejor calidad del servicio prestado.

El descontento de la población con la atención municipal se ve reflejada en la insatisfacción que sienten, y esto debe ser considerado por las autoridades municipales para mejorar la calidad de servicio que brinden, con miras de cumplir con una gestión administrativa de calidad que sirva como ejemplo para las demás municipalidades del país. En el marco de la Modernización, es importante que los municipios estén comprometidos en mejorar sus procedimientos administrativos aplicando adecuadamente las estrategias que el Gobierno ha brindado. Por otro lado, en vista a la falta de documentos que evidencien la relación que puede existir entre la simplificación administrativa con la satisfacción de los usuarios, se hace necesario recomendar a los futuros investigadores que se realicen estos estudios para tener una base de datos que

permita elaborar las estrategias correctas para mejorar la gestión administrativa en las municipalidades, y conseguir que los usuarios estén satisfechos y vuelvan a confiar en sus instituciones.

TABLAS Y FIGURAS.

Figura 1

Muestreo de artículos científicos

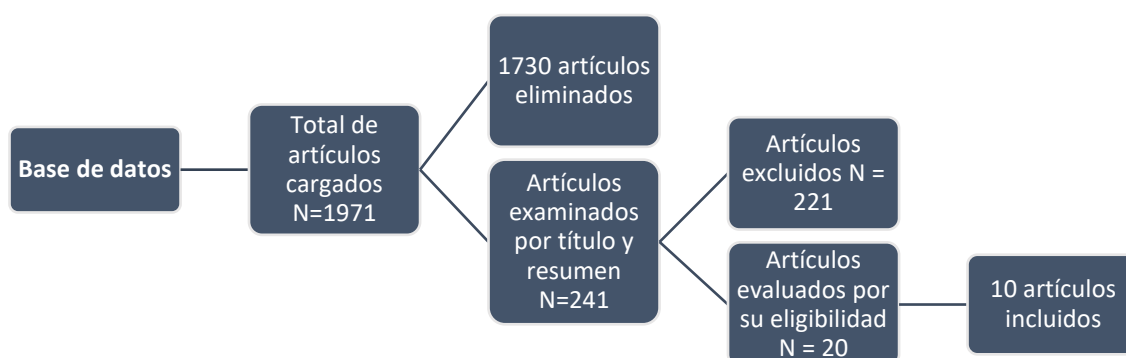


Tabla 1

Documentos citados vinculados a una dimensión

Título	Autor	Año	Dimensión Simplificación administrativa	Dimensión Calidad de servicio
Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos	Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T.	2021		<i>La demora ante la respuesta de una solicitud, el personal incompetente y la amabilidad y consideración al personal determinan la calidad de servicio de los usuarios de la municipalidad de Usicayos en Puno.</i>
Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas	Casiano Inga, D. A., & Cueva Vega, E.	2020		<i>El desconocimiento de los usuarios sobre las funciones y servicios que ofrece la municipalidad de la provincia de Chachapoyas, lo que indica un nivel negativo de percepción y un bajo nivel de confianza en la actual administración municipal.</i>
Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano	Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P.	2020	<i>Deficiencias en la simplificación de los procedimientos, el seguimiento de los servicios prestados, la participación en las celebraciones regionales, la comprensión de los usuarios y la orientación del personal en la prestación de servicios</i>	<i>Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales en Tarapoto estaban insatisfechos con factores como la capacidad de respuesta del personal municipal, equipamiento inadecuado.</i>

Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática

Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021	Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A.	2022		<i>Una mejor gestión tendría que estar asociada a una mejor calidad del Servicio prestado</i>
Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque	Cubas Salazar, L. L., & Heredia Llatas, F. D.	2020	<i>No se brinda capacitación al personal, se sigue utilizando documentos físicos para todo tipo de trámites y no promueve el uso de correos electrónicos y plataformas para simplificar diversos procedimientos.</i>	
E-government services and user satisfaction in a municipality	Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L.	2022	<i>Los usuarios no recibieron la formación adecuada para utilizar la plataforma virtual, lo que afectó a la correcta realización de solicitudes y trámites al no estar registrados satisfactoriamente o programados adecuadamente.</i>	
Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno	Huanca Frias, J. O., Morales Zamalloa, C. A., Zela Pacori, C. E., & Talavera Salas, I. X.	2021	<i>Hay un lento avance en la modernización de la administración pública,</i>	
Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María	Lopez Lopez, A. D.	2020	<i>No se aborda adecuadamente los diferentes procesos administrativos que contribuyen a mejorar la calidad de los servicios públicos y satisfacer las necesidades de la población.</i>	
Gestión local municipal, en tiempos de pandemia del COVID-19	Pilco Villagra, M. D. C., & Rivas Alarcón, D.	2022		<i>Desconocimiento en gestión pública, la alta rotación del personal que provoca una discontinuidad de las actividades que conlleva a retrasos perjudicando a la población.</i>
Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad	Villanueva Coico, G. R., Perez Astonitas, N., & Flores Carrero, J. R.	2022	<i>Las municipalidades no adoptan medidas correctoras para la simplificación administrativa en absoluto</i>	<i>Los usuarios se sienten insatisfechos con la administración ya que esta "no satisface sus necesidades".</i>

CONCLUSIONES

Respecto al proceso de simplificación administrativa en los municipios distritales y provinciales del Perú, se concluye que aun falta por mejorar muchos aspectos relacionados con las plataformas digitales, la capacitación del personal, el inadecuado abordamiento de las mejoras de gestión administrativa, y deficiencias en la simplificación de procedimientos; por lo que es importante prestar atención a estas deficiencias para poder desarrollar estrategias de mejoramiento.

Respecto a la calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú, se percibe una calidad de servicio media por parte de los usuarios, quienes mencionaron que la falta de capacitación al personal, la falta de orientación al ciudadano, la demora en los trámites, los procedimientos largos, la falta de capacitación a los usuarios sobre las herramientas digitales, las instalaciones inadecuadas, el bajo nivel de confianza, el trato del personal con los usuarios, la discontinuidad de los trabajadores municipales que son constantemente rotados, entre otros factores han condicionado la satisfacción del usuario de las diferentes municipalidades.

Respecto a las alternativas propuestas para mejorar la simplificación administrativa y la calidad de servicio se destacó la incorporación de tecnología de la información, tales como plataformas virtuales para la agilización de los procedimientos, y el trabajo en la nube para compartir información directa con todas las áreas. La creación de modelos y estrategias de gestión municipal local, la asistencia técnica a los municipios para promover buenas prácticas de gestión pública y la capacitación constante al personal municipal puede mejorar notablemente la calidad de servicio de las municipalidades distritales y provinciales.

LISTA DE REFERENCIAS

- Armas Vallejos, G. de J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de economía y sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista en Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91–110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(3), 7–17. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (3ra ed.). Editorial San Marcos.
- Casiano Inga, D. A., & Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Charry Aysanoa, J. M., & Flores Leiva, E. D. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 8(2), 84–99. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/373>
- Common, R. K. (1998). Convergence and transfer: a review of the globalisation of new public management. *International Journal of Public Sector Management*, 11(6), 440–450. <https://doi.org/10.1108/09513559810244356>
- CONCYTEC. (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica* - *Reglamento RENACYT*. <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-090-2021-CONCYTEC-P.pdf>
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Cubas Salazar, L. L., & Heredia Llatas, F. D. (2020). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Dill'erva, I. F. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 17(1), 173–186. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>
- Ferney, L., & Gallo, W. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad

- regulatoria. *Revista De Derecho Administrativo*, 1(17), 246–271.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Güemes, C. (2019). “Wish you were here” confianza en la administración pública en Latinoamérica. *Revista de Administração Pública*, 53(6), 1067–1090.
<https://doi.org/10.1590/0034-761220180230>
- Hernandez, R., Fernandez, R., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw Hill.
- Huanca Frias, J. O., Morales Zamalloa, C. A., Zela Pacori, C. E., & Talavera Salas, I. X. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Pol. Con.*, 6(1), 479–498.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kotler, P., & Amastrom, G. (2013). *Fundamentos del marketing* (11a ed.). Editorial Pearson.
- Lopez, B; Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *INNOVAG*, 1(3), 13–20.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/download/19743/19809/>
- Lopez Lopez, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *desafios*, 11(1), 28–35. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
<https://doi.org/10.2307/1251430>

- Pilco Villagra, M. D. C., & Rivas Alarcón, D. (2022). Gestión local municipal, en tiempos de pandemia del COVID-19. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 6(2), 165–169. <https://doi.org/10.47186/visct.v6i2.104>
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú*. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf
- Rojas Paico, J. N. (2022). Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Revista Ñeque*, 5(11), 48–59. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.61>
- Sahni, N. R., Carrus, B., & Cutler, D. M. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. *JAMA*, 326(17), 1677. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.17315>
- Sánchez Casanova, F. S., & Valles Coral, M. Á. (2021). Influencia de ITIL V3 en la gestión de incidencias de una municipalidad peruana. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(3), 1–19. <https://www.redalyc.org/journal/3783/378369292001/html/>
- Shayestehfar, R., & Yazdani, B. (2019). Bank service quality: A comparison of service quality between BSI branches in Isfahan and Dubai. *The TQM Journal*, 31(1), 28–51. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0052>
- Silva Huamantumba, E. J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1839–1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vegas, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. *Polis*, 48(1), 1–15. <http://journals.openedition.org/polis/12661>

- Villanueva Coico, G. R., Perez Astonitas, N., & Flores Carrero, J. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 5(11).
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/599336500>
- Zegarra Valdivia, D. (2020). Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. *Documentación Administrativa*, 149–159.
<https://doi.org/10.24965/da.i6.10769>
- Zela Pacori, C. E., Calcina Cuevas, S. C., Castillo Machaca, J. E., & Campos García, J. L. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dom. Cien.*, 7(4), 415–426.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>