

# Simplificación administrativa y calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023

*por* Octavio Espinoza Rondinel

---

**Fecha de entrega:** 01-ago-2023 02:37p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2140091956

**Nombre del archivo:** Espinoza\_Rondinel\_Octavio.pdf (665.59K)

**Total de palabras:** 12828

**Total de caracteres:** 70288



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**<sup>1</sup> ESCUELA DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y calidad percibida en la Municipalidad  
Provincial de Grau-Apurímac, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**AUTOR:**

Esposito Rondinel Octavio (orcid.org/ 0009-0004-3334-6873)

**<sup>2</sup> ASESOR:**

Dra. Panche Rodríguez Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0000-1629-1776)

**<sup>2</sup>** Dr. Alegría Varona Gonzalo Ricardo (Orcid: 0000-0001-5033-9086)

**<sup>1</sup> LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CALLAO - PERÚ

2023

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto post pandemia gobernantes de muchos países están de acuerdo con la recomendación realizada por organismos internacionales, entre ellos la ONU y la OCDE, los cuales indican, que para lograr la recuperación de sus economías hace falta simplificar los entornos administrativos, normativos y procedimentales especialmente en entidades gubernamentales, todo con el propósito de facilitar el emprendimiento y generar mayor acceso a los servicios públicos para los ciudadanos (Mazo, 2023). Es decir, es importante emitir normativas que permita la simplificación y fomente la actividad económica (Bravo, 2022). Según Doing Business citado por (Mazo, 2023) a través de un estudio se percibe que las entidades públicas en España, obvian la calidad que se implementa en los procesos, en cuanto a la atención al ciudadano y existe desconfianza en la fiabilidad de los registros. En contraste, según un informe de Índice de Economía y Sociedad Digital 2021 citado en (Porrúa, 2022) Estonia es considerado un país ejemplo en lo que respecta a simplificación administrativa, es decir, del total de los servicios públicos el 99% se realiza a través del internet, el 98% de las recetas médicas se emiten de manera digital y el 99% de sus ciudadanos cuentan con identidad electrónica por tal motivo este país encabeza la lista de país con mejores servicios públicos digitales en la comunidad europea.

Los problemas con los trámites en las organizaciones públicas suceden a nivel internacional, dentro del país, como en las localidades más cercanas, generalmente asociado con los tiempos de espera, costos y recursos económicos (Silva & Delgado, 2020). Pero Estonia es un país ejemplo de gobierno digital a seguir especialmente para los países Latinoamericanos. En la opinión de (López, 2021) América Latina es considerada una región con una productividad baja en términos de capital físico y humano, uno de los factores que provoca esto es un sistema burocrático excesivo, el cual es un obstáculo para promover la actividad económica al mismo tiempo es oportunidad para la corrupción, por ejemplo en Brasil las cargas burocráticas le generan un pérdida del 22% en su producto bruto (...) la pandemia del COVID-19 ha obligado a estos países a replantear sus estructuras organizativas y políticas para simplificar los trámites y los procesos.

Por otra parte, la calidad percibida de los servicios públicos por los ciudadanos influye en la confianza hacia las instituciones públicas, pero en México dicha confianza está en niveles muy bajos (Monsiváis, 2019).

Según (Silva & Delgado, 2020) en el Perú los trámites documentarios en las entidades públicas son deficientes provocando tiempos de espera demasiado largas, costos y colas para que un determinado ciudadano acceda a un servicio público. De acuerdo con (Cucat et al., 2020) las entidades públicas peruanas no buscan ni diseñan estrategias que agilicen los trámites y eliminen la burocracia, esta situación exige al usuario emplear más tiempo y dinero, el cual le cuesta muchas veces pagarlo. De acuerdo con el Banco de Desarrollo Interamericano citado por el (Presidencia del Consejo de Ministros) Perú es considerado el segundo país de Latinoamérica en donde el tiempo de espera es el más largo para completar un trámite, siendo el tiempo de 8.6 horas lo que espera un ciudadano peruano para ser atendido, mientras que el promedio en la región bordea el 5.4 horas.

Considerando la perspectiva de (Roseth, 2021) en el Perú durante el periodo crítico de la pandemia todas las entidades públicas cerraron puertas donde el ciudadano solía ir a realizar sus trámites públicos, en su lugar tuvieron que emplear el internet el cual no fue algo fácil para los ciudadanos en consecuencia el nivel de los trámites se redujo a 15% durante marzo y agosto de 2020 asimismo, muchos ciudadanos se quedaron sin acceso a los servicios públicos que necesitaban. Estos problemas vividos reflejaron el gran vacío en relación a la simplificación de la parte administrativa vinculado con el uso de la tecnología y una falta de preocupación para mejorar la experiencia de los ciudadanos en los trámites públicos.

De igual manera; (Izquierdo, 2021) expresa que tomando en consideración la ley de modernización las entidades públicas tienen que garantizar que los servicios entregados a los ciudadanos sean de calidad y que satisfaga sus necesidades, pero un punto desfavorable es que las entidades públicas en el Perú aún no cuentan con un instrumento que permita hacer una evaluación en relación a la calidad en los servicios entregados.

En la Región Apurímac sus entidades públicas presentan problemas similares al contexto nacional, es así que un reciente estudio de (Ramírez, 2021) ha revelado que en esta región no se está implementando la simplificación administrativa y los trabajadores públicos son conscientes de ello, por otra parte, los ciudadanos no están de acuerdo con la calidad de atención que reciben de las entidades públicas de la región calificándolo en un nivel malo.

Tomando en consideración la problemática descrita se ha formulado los siguientes problemas de investigación, como problema principal ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023?; y como específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023?, ¿De qué manera se relaciona la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023?, ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023?, ¿Qué relación que existe entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la simplificación administrativa y la empatía en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023?

Este estudio se justifica en lo teórico porque busca incrementar el conocimiento relacionado a simplificación del aspecto administrativo en relación con la calidad percibida en el contexto municipal una vez que se determine el nivel en que se relacionan estas variables, y convertirse en una guía que oriente futuras investigaciones en ese contexto. De igual forma este estudio cuenta con una justificación práctica porque pretende ser una herramienta informativa que sirva para ayudar a tomar decisiones de los principales actores en relación a mejorar la simplificación administrativa y como es percibida la calidad por los ciudadanos sobre los servicios públicos que brindan. Finalmente tiene una justificación metodológica porque aportará un instrumento sobre la variable simplificación administrativa y de igual manera para medir calidad percibida en el contexto de

municipios siguiendo los criterios de validez de constructo y contenido, así como un coeficiente de confiabilidad.

Como bien hemos mencionado, el objetivo principal del estudio es <sup>1</sup> determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023. Y como objetivos específicos establecer la relación entre <sup>1</sup> la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; <sup>1</sup> determinar la relación entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; <sup>1</sup> precisar la relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; <sup>1</sup> determinar la relación entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; y establecer la relación entre la simplificación administrativa y la empatía comunicacional con los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023. Así también se tiene <sup>1</sup> la hipótesis general: la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

Específicas: a) la simplificación administrativa se relaciona positivamente con los elementos tangibles <sup>1</sup> en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; b) la simplificación administrativa se relaciona positivamente con <sup>1</sup> la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; c) la simplificación administrativa se relaciona positivamente con <sup>1</sup> la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; d) <sup>5</sup> la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la seguridad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023; y <sup>1</sup> e) la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la empatía en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Este marco muestra los principales precedentes relacionados con el estudio de simplificar la administración y calidad de servicio, para ello se inicia con el contexto internacional, en donde encontramos (Sanz, 2019) en su estado de arte, como el estudio de lo complejo de la tramitología y como simplificar la ejecución de fondos estructurales (Fondos de ayuda de la Unión Europea), como caso de opciones en costos simplificados; con una metodología de enfoque cuantitativo, prueba de hipótesis con correlaciones, dentro de la tipología básica, diseñado en lo experimental. Para recoger información utiliza la revisión documental el cual le permitió llegar a la conclusión siguiente: La cantidad de normas emitidas por la Unión Europea son un obstáculo para las autoridades locales que gestionan los fondos que le son otorgados, por otra parte, para que la parte administrativa funcione es importante el compromiso político y la aplicación práctica de las normas.

Asimismo, tenemos a (Mwita, 2020) en su investigación argumentada sobre un modelo de gestión del desempeño: un enfoque basado en sistemas para la calidad del servicio público; cuya metodología consideró al enfoque cuantitativo, tomando un diseño de no experimentación y de nivel de descripción, con el afán de examinar la calidad en los servicios públicos y la gestión, en la misma línea para recoger información se basó en la revisión documental, permitiendo arribar a la siguiente conclusión: El prestar servicios de tipo público en países que aún están en proceso de desarrollo son demasiado centralizadas, por ello entre otras razones se tiene la presencia de un aparato estatal cuya toma de decisiones es centralizada y son muy distantes de las necesidades reales de la comunidad, esta situación aminora a como responden los trabajadores, es decir su capacidad que tienen para responder lo que provoca toma de decisiones indeseadas, mala gestión en cuanto a recursos y desempeño, incrementando el detrimento de la calidad de los servicios públicos.

Por su parte, (Halili & Kukovič, 2020) en su estudio acerca de enfoques de organización y estructuras acerca de la simplificación de índole administrativa: en

el contexto de Kosovo; en donde utilizó un enfoque cuantitativo, siguiendo lo propuesto por un diseño de no experimentación, además de un alcance descriptivo para analizar la administración central en la reforma sobre simplificar administrativamente. Asimismo, para recoger información utilizaron el análisis documental y la observación que les permitió presentar la siguiente conclusión: Las reformas de la simplificación administrativa y reducción de la carga en Kosovo ha tenido muchas dificultades desde el comienzo de su implementación primero porque los objetivos no se cumplieron dentro los tiempos programados, el estudio confirmó también que el marco institucional referido a las iniciativas de la simplificación administrativa se encuentra totalmente fragmentado en Kosovo.

Por otro lado, (Mosquera. 2020) en su razonamiento sobre analizar la calidad en los servicios en relación a como se atiende a los usuarios en una dependencia pública relacionada al trabajo en Ecuador; desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, con el diseño que no sigue una experimentación y llegando a un alcance descriptivo para realizar un análisis sobre la calidad en los servicios que reciben los ciudadanos Guayaquil, Ecuador. Por otro lado, para recoger información utilizó una encuesta que fue aplicada a 136 ciudadanos, y a través del procesamiento de los datos obtenidos, llegó a la siguiente conclusión: Los usuarios perciben que el personal del ministerio de trabajo no cuentan con los conocimientos necesarios en las áreas de Información, Consulta y denuncias debido a esto ellos piensan que la atención no es optima, ya que los trámites son engorrosos y al ser consultados sobre la calidad del servicio califican como una mala atención.

En el contexto nacional se encontró a (Flores & Ampuero, 2021) en su disertación relacionada a simplificar administrativamente y como está relacionada con la calidad de los servicios brindados por la institución de carácter público en Lima; en la cual la metodología considera al enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional, tomando los diseños no experimentales, además de ser del tipo básico, asimismo, el objetivo principal que tuvo era determinar si se relacionan dichas variables. De igual manera los sujetos que han conformado el estudio de Flores & Ampuero fueron 59 usuarios de la entidad publica, a quienes se aplicó



una encuesta debidamente validada y el cual permitió arribar a la siguiente conclusión: de la existencia de relación en ambas variables que se estudiaron, medido según un coeficiente Rho Spearman de 0.648 considerado relación moderada. Por otra parte, la simplificación administrativa desde la percepción del 65.4% de usuarios es alto, mientras que 57.7% considera que la calidad de servicio es alto.

Por su parte, (Cucat et al., 2020) en su estudio relacionado con simplificar administrativamente para la calificación de informales jóvenes en Chiclayo; desarrollado bajo <sup>3</sup> una metodología de enfoque cuantitativo, encuadrado en el diseño no experimental transeccional y a nivel de descripción. De igual manera el objetivo fue estudiar como se viene desarrollando la titulación de posesión y como mediante la simplificación administrativa se puede mejorar. Para responder al objetivo han aplicado una entrevista a las autoridades de la municipalidad y una encuesta a los pobladores, a partir de ello obtuvo información que fue procesada permitiendo llegar a la conclusión siguiente: el personal y las autoridades de la municipalidad provincial de Chiclayo no están capacitados para desarrollar el proceso de simplificación administrativa asimismo no cuentan con las herramientas e instalaciones necesarias, por otra parte, los usuarios no están satisfechos con el proceso de la titulación debido a los procedimientos vigentes, todo ello genera que los trámites de titulación dure años, a ello se suma la normatividad obsoleta como el TUPA aplicable, el cual tiene requisitos innecesarios y demasiada burocracia.

Y (Requejo, 2020) en su investigación acerca de simplificar administrativamente impacta <sup>2</sup> en la calidad de servicio de la PCM; desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, diseñado como no experimental, de tipología básica, y de alcance correlacional, se propuso lograr el objetivo de determinación de la asociación de las variables como la calidad en los servicios percibida con la simplificación administrativa. Por otra parte, la población en la que se recogieron los datos, aplicando una encuesta con el fin de obtener información fueron usuarios atendidos en la entidad. Culminado el procesamiento de la información llegó a la siguiente conclusión: Se ha conseguido determinar una asociación

positiva entre simplificar administrativamente y como se percibe sobre <sup>2</sup> la calidad de prestación de servicios, es decir, la variabilidad de la calidad percibida en un 35.7% se debe a la simplificación administrativa. Por otra parte, según los usuarios la simplificación administrativa en <sup>2</sup> la Presidencia de Consejo de Ministros está en <sup>10</sup> un nivel bajo según 40.56% igualmente la calidad percibida se encuentra en un nivel bajo de acuerdo 50.75% de los usuarios.

Y por ultimo en el contexto local hay pocos estudios relacionados al tema, y por lo que se citó a (Ramirez, 2021) en su trabajo de investigación acerca de simplificación administrativa y como está relacionada con la calidad en los servicios en el gobierno local de Abancay; desarrollado bajo una metodología en enfoque cuantitativo, llevando a cabo un diseño que no consideró la experimentación, midiendo asociaciones, es decir correlaciones y de tipología básica con el afan de determinar la asociación en las variables estudiadas. Para cumplir con el propósito del estudio aplicó encuestas <sup>2</sup> a los trabajadores de la entidad municipal considerado en la población de estudio. Los datos que se recogieron se llegaron a procesar en software como el SPSS y partir de un análisis <sup>1</sup> llegó a la siguiente conclusión: según un coeficiente Pearson de 0.58, existiendo una relación positiva moderada significativa entre la simplificación administrativa y calidad de atención, es decir, frente una reducción de tiempo y costos en los tramites incrementa la calidad percibida en cuanto a la atención.

La simplificación administrativa según la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) trata de eliminar diversos obstáculos y demás costos que no son necesarios que tiene afrontar el ciudadano, que se derivan de un inadecuado funcionamiento del aparato público. Es decir, el principal propósito es dar facilidades a los diversos trámites que llevan a cabo los usuarios públicos, buscando siempre eliminar diversos requisitos que son innecesarios que obstaculizan en el acceso a los servicios públicos que establece la ley. Mientras que para Esparza (2020) la simplificación administrativa consiste en simplificar las normativas, los procedimientos y la estructura de una organización publica con el fin de que no sean complicadas.

En la misma línea, (Silva & Delgado, 2020) agregan que la simplificación administrativa permite que los procedimientos de trámites en las entidades públicas sean sencillas de realizarlas con eficiencia y eficacia, es decir, consiste en reducir los pasos en los trámites y facilitar la administración en lo normativo, orgánico y procedimental. Por otra parte, (Halli & Kucovič, 2022) definen a la simplificación administrativa como una herramienta para revisar y simplificar el papeleo administrativo y las formalidades a través del cual el gobierno recolecta información e interviene en las decisiones económicas individuales. Además, (Gobba, 2022) sostiene que consiste en simplificar los procedimientos de trabajo para facilitar el acceso a todos los ciudadanos (salud, educación), empresarios (licencias, impuestos) y obtener mejoras en cuanto a desempeño en las organizaciones, cuando se brindan servicios públicos.

La simplificación administrativa tiene como marco teórico la teoría de la burocracia el cual tiene como principal exponente a Max Weber cuya filosofía es la racionalidad es decir una organización eficiente por excelencia adecuando los medios hacia el logro de los objetivos, a través de la burocracia se explican a detalle como deben ser realizadas las cosas y se caracteriza por la normatividad, reglamentos, comunicación formal a través de las líneas de autoridad, división de trabajo rutinas y procedimientos estandarizados (Chiavenato, 2015).

Las teorías en el campo de gestión pública que enfatizan la simplificación administrativa, por un lado se tiene a la gestión vía resultados y la modernización pública. La primera teoría, surgió en la década de los 70 como medida para hacer frente a la crisis fiscal, esta teoría tiene como fin optimizar al máximo con eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de creación de valor (los servicios públicos) (Valenti & Llanos, 2013). Es una estrategia que permite vincular la asignación presupuestal a los bienes y servicios, asimismo, fomenta que los recursos del estado sean utilizados con eficiencia y eficacia y la toma de decisiones sean en un contexto con más información (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2023). Se debe agregar que gestionar en función a resultados, tiene como elementos el planear estratégicamente, asignar el presupuesto según los resultados esperados,

gestionar las finanzas, gestionar a través de programas y proyectos, y realizar un monitoreo y una evaluación (Gonzales, 2021).

Otra de las teorías es <sup>12</sup> la gestión de la modernización pública, tiene por objetivo mejorar los procesos de las actividades que realizan las entidades públicas, generar servicios públicos de calidad para los ciudadanos, tomar en cuenta a las personas cuando se diseñan la políticas públicas, identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, simplificar trámites, establecer objetivos claros y evaluables y ejecución de los recursos de forma eficiente y eficaz, para ello crearon la Ley N° 27658, referida al <sup>2</sup> Marco para la Modernización en cuanto a gestión del Estado (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022).

Entre los modelos de la simplificación administrativa destaca Silva (2021) que afirma que, la simplificación administrativa tiene como dimensiones al tiempo que se toma en la atención, costos relacionados a los procedimientos y el procedimiento de tipo administrativo. Estas dimensiones son importantes para facilitar que el aspecto administrativo que implica lo procedimental, normativo y orgánico sea mas eficiente. Por otra parte, Esparza (2020) manifiesta que como dimensiones para la simplificación administrativa se tiene a la simplificación normativa, simplificación orgánica y simplificación procedimental. Y Requejo (2020) sostiene que los elementos de un proceso de simplificación de tipo administrativo efectivo son la preparación, realizar el diagnostico, rediseñar e implementar, estos buscan eliminar los trámites innecesarios y establecer un modelo estándar que permita responder oportunamente a los usuarios.

Las dimensiones que se utilizarán en la presente investigación son las propuestas por Esparza (2020) simplificación normativa, simplificación orgánica y simplificación procedimental. La simplificación normativa está enfocada en reducir la complejidad del aspecto normativo que facilite los trámites, la simplificación orgánica que implica mejorar y organizar la estructura de una determinada entidad pública, y la simplificación procedimental consiste en que los procedimientos a seguir sean sencillos y claros (Esparza, 2020).

De acuerdo con Bermúdez (2021) es esencial la simplificación administrativa para un determinado Estado porque le permite ser mas eficiente y eficaz en brindar

accesos a los ciudadanos a los servicios públicos así mismo permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos. Silva & Delgado (2020) señalan que el fin de la simplificación administrativa es que los recursos se utilicen racionalmente en las entidades publicas y optimicen los tiempos para mejorar la competitividad de la organización. Y tomando en cuenta la perspectiva de Halili & Kukovič (2022) la simplificación administrativa busca reducir el tiempo en los trámites administrativos el cual es una carga para los ciudadanos, empresas, sociedad civil y organizaciones.

Según <sup>2</sup> la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) la normatividad que brinda soporte a la simplificación de tipo administrativa está conformada por: Decreto Legislativo 1246 “medidas de simplificación administrativa”, Decreto legislativo 1256 “Ley Antibarreras”, Ley 1272 Modifica LPAG; Decreto Legislativo 1310; Decreto Legislativo 1446 “Sistema de Administración de Modernización de la Gestión Pública”, Decreto Legislativo 1448 “Calidad regulatoria como proceso permanente”; y Decreto Legislativo 1452.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2021) considera importante el uso de la tecnología para alcanzar una mayor efectividad en la simplificación administrativa que agilice los trámites de los ciudadanos, promueva la cooperación entre las instituciones con facilidad, reduzca el tiempo y los costos de los trámites, además de permitir optimizar la utilización de los recursos. Según Porrúa (2022) digitalizar los servicios públicos permite ser mas eficiente y reduce costos, para ello, se debe unificar la información de las diferentes entidades gubernativas, brindar más acceso a la tecnología a los ciudadanos a través de la inclusión digital.

Según (Belén et al., 2021) la calidad de percibida sucede cuando los resultados del servicio superan las expectativas antes de consumir o recibir el servicio. De igual manera, para (Desiyanti et al.; 2023) es una comparación entre las expectativas del servicio y el servicio recibido significativamente, además considerado instrumento importante que hace comportarse positivamente al usuario en fomentar los servicios de la organización. Por otra parte, de acuerdo con la PCM (2023) la calidad percibida es una medida que permite conocer si los servicios públicos del Estado, logran satisfacer las diversas expectativas, así como

las necesidades que tienen los ciudadanos de una determinada localidad, es decir, está vinculada a que los servicios y bienes públicos tienen que responder a los fines de los ciudadanos, estos objetivos deben ser logrados a través del uso eficiente de los recursos.

Pero desde la perspectiva de Cardoz (2021) es considerado conjunto de estrategias y acciones que buscan el servicio que se entrega al usuario y crear una relación positiva entre la entidad y éste. Por otro lado, Ighomereho et al. (2022) la define como la actitud que emana de comparar expectativas y el desempeño percibido. Y para terminar, Chih-Pei et al. (2021) afirma que en el sector público servir a los ciudadanos es su objetivo, por tanto la calidad de estos servicios depende en la satisfacción y experiencia de contacto de las personas con las entidades públicas.

Parasuraman et al., citado en Belén et al. (2021), propone que el SERVQUAL como modelo, a través de su instrumento permite la medición acerca de calidad a nivel percibido sobre un determinado servicio, para ello se basa en dimensiones tales como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En opinión de la Presidencia del Consejo de Ministros (2023), la calidad percibida del servicio público tiene como elementos: primer elemento tomar conocimiento tanto de necesidades y también expectativas de los ciudadanos, segundo la identificación del valor de los servicios, tercer elemento fortalecimiento de los servicios, cuarto elemento la medición y el análisis de los servicios; quinto elemento como lidera y cuán comprometido se encuentra la cúpula directiva y el sexto elemento es la cultura de calidad de servicios. Asimismo, cada uno de estos elementos buscan promover la mejora de los bienes y también de los servicios. Es necesario tomar en cuenta el orden de estos elementos cuando se implementen en una determinada entidad.

Souca (2021) refiere que la teoría de las dos perspectivas para medir la calidad percibida del servicio se debe tener en cuenta la perspectiva interna y externa, la medida interna de la calidad de servicio está enfocada en los cero defectos, mientras que la perspectiva externa está enfocada en entender la percepción del usuario, satisfacción y actitud del usuario.

Otro de los modelos para medir la calidad a nivel de percepción del servicio es de Grönroos citado en Ighomereho et al. (2022) cuyas dimensiones de evaluación son la calidad técnica y la calidad funcional. También cabe mencionar a Cronin & Taylor citado en Ighomereho et al. (2022) quienes plantearon el modelo SERVPERF para medir <sup>3</sup> la calidad percibida del servicio basado en la sensación general del usuario que ha recibido un determinado servicio.

Se debe agregar el modelo de Donabedian citado en Endeshaw, (2021) que desarrolló la calidad percibida basada en la atención sosteniendo <sup>24</sup> que para mejorar la calidad de atención es necesario mejorar la calidad técnica y la calidad interpersonal, la primera hace referencia a los procedimientos técnicos y normativos que debe seguir el empleado de la entidad, mientras el segundo está relacionado con <sup>3</sup> la buena comunicación. De igual manera Wilantika & Wibisono (2021) proponen <sup>3</sup> un modelo para medir la calidad de servicio que está basado en elementos como procedimientos del servicio, requerimientos del servicio, costos del servicio, tiempo del servicio, el trato de los oficiales del servicio y las instalaciones e infraestructura de apoyo a los servicios. También se debe considerar Garvin citado Gur (2020) en cuanto quien plantea la teoría de que la reputación es el principal componente de la calidad de servicio percibida, es decir, cuando a las expectativas del usuario se suma la reputación <sup>3</sup> de la entidad pública, la calidad del servicio percibido cambia en proporción directa.

Considerando la revisión de modelos teorías previos se considera pertinente trabajar con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al., citado en Desiyanti et al. (2023), quien plantea cinco elementos <sup>18</sup> para medir la calidad de servicio. La dimensión elementos tangibles hace referencia a instalaciones físicas excelentes y atractivas, equipamiento tecnológico, apariencia limpia de los empleados y materiales de comunicación visualmente atractivos; La dimensión confiabilidad consiste en la capacidad para entregar los servicios públicos en el momento oportuno, también involucra el interés de la entidad municipal para solucionar problemas, y los servicios entregados correctamente <sup>3</sup> evitando errores; La dimensión capacidad de respuesta consiste en informar a <sup>3</sup> los usuarios sobre la entrega de los servicios públicos, entrega con rapidez, voluntad de los trabajadores

del municipio para ayudar los ciudadanos y disposición para responder a las necesidades; La dimensión seguridad es la capacidad para infundir confianza en los usuarios particularmente en los tramites, de igual manera está dimensión hace referencia a trato cortés por parte del personal y capacidad para responder a las consultas de los ciudadanos; y la dimensión empatía consiste en la atención individualizada, en horarios convenientes a los ciudadanos, la atención e importancia a los intereses de los ciudadanos, y capacidad para atender necesidades específicas.

Calidad percibida de los servicios públicos es importante porque en función a ello los ciudadanos harán su evaluación y determinarán si el servicio que reciben satisface sus necesidades (Belén et al., 2021). Por otro lado, según Gur (2020) es un factor indispensable en los niveles a satisfacer en los usuarios, tanto como en el impacto exitoso <sup>2</sup> de la entidad pública. Asimismo, la calidad de los servicios públicos es de suma importancia porque incrementa la confianza y fomenta la participación política y el cumplimiento de la ley, el <sup>2</sup> pago de impuestos y las políticas públicas por parte de los ciudadanos (Wilantika & Wibisono, 2021).

<sup>27</sup> La calidad percibida de los servicios públicos busca maximizar el uso de los recursos y busca la equidad cuando se entrega los servicios públicos a los ciudadanos, por otra parte, otro aspecto importante es que la percepción de calidad del servicio por el ciudadano debe coincidir con sus expectativas, para ello es esencial primero conocer sus verdaderas necesidades (Gadea, 2020). En el sector público la calidad percibida de los servicios es importante porque de ello depende la imagen que transmite a la sociedad y cuanto realmente aporta <sup>30</sup> a mejorar la vida de cada uno de los ciudadanos. En ese sentido, Castañeda (2023) considera que hay tipos de calidad, como la calidad de excelencia que consiste en llenar las expectativas del usuario, calidad como ajuste de acuerdo a especificaciones significa ir mejorando continuamente el servicio, calidad como valor que se entrega al usuario, y calidad como satisfacción de expectativas. Y para cerrar, según Demarquet & Chedraui (2022) <sup>3</sup> los factores que determinan la calidad percibida de los servicios son cualificación y competencia personal, comunicación, accesibilidad, credibilidad, seguridad y rapidez.



## 2 III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación:

Considerando el propósito del estudio la investigación siguió el tipo de investigación básica, el cual tiene como objetivo incrementar el caudal del conocimiento de una determinada ciencia (Gallardo, 2018), dicho en otras palabras, lo que se busca a través de este tipo de investigación es ampliar el conocimiento respecto a la calidad percibida y simplificación administrativa en el contexto de las municipalidades.

Por otra parte, el enfoque que guía a esta investigación es el cuantitativo porque a partir de conceptos teóricos se propone las hipótesis, asimismo, permite estimar magnitudes, contrastar las hipótesis y medir las variables simplificación administrativa y calidad percibida (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### 3.1.2. Diseño de investigación:

Considerando el problema principal planteado el diseño de investigación que se siguió es no experimental debido a que no hay manipulación de las condiciones del estudio (Arias, 2020). Por otra parte, se considera que el diseño es transeccional porque la información se recogerá en un tiempo único (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Cabe señalar que este estudio se desarrolló bajo los parámetros del nivel de investigación correlacional de acuerdo el objetivo principal planteado, decir se determinará el grado de asociación o relación entre las variables simplificación administrativa y calidad percibida, de igual manera este nivel de estudio permite medir las variables y relacionarlas tomando datos estadísticos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1. Variable 1: Simplificación administrativa

#### Definición conceptual

De acuerdo con (Esparza, 2020) la simplificación administrativa consiste en simplificar las normativas, los procedimientos y la estructura de una organización pública con el fin de que no sean complicadas.

#### Definición operacional

En el aspecto operacional la variable simplificación administrativa tiene como dimensiones simplificación normativa, simplificación orgánica y simplificación procedimental. Asimismo, se encuentra integrado por 6 indicadores y 18 ítems.

#### Demisiones e indicadores <sup>2</sup> de la variable simplificación administrativa

##### *Simplificación normativa*

La dimensión simplificación normativa hace referencia a la claridad de las normas, así como la facilidad para ser entendido por los ciudadanos, de igual manera ayuda atender las necesidades de la población y elimina la normatividad que retrasa la entrega de los servicios públicos, de igual manera las normas están alineadas a los objetivos de la entidad, promoción de la normatividad en la comunidad y ajuste ante los cambios (Esparza, 2020).

##### *Simplificación orgánica*

La dimensión simplificación orgánica consiste en definir las estructuras de mando, contar con unidades donde se pueda llevar cabo todo el trámite, contar con procedimientos organizados a través de un diagrama, y personal eficiente para la atención, el cual significa adecuadamente capacitado (Esparza, 2020).

##### *Simplificación procedimental*

La dimensión simplificación procedimental consiste en que los procedimientos a seguir deben ser sencillos para el ciudadano, también se deben eliminar aquellos procedimientos innecesarios, reducir los plazos, tiempos de respuesta a los tramites, la carga documental que se exige a los ciudadanos y fomentar abrir plataformas digitales para realizar trámites en línea (Esparza, 2020).

**Los indicadores que se tienen para estas variables son:**

*Simplificación normativa*

- Norma de fácil comprensión
- Instrumento normativo acorde a las necesidades
- Elimina normas limitantes
- Normas alineadas a los objetivos
- Difusión de la normatividad
- Adaptabilidad a los cambios

*Simplificación orgánica*

- Estructura de mando
- Unidad para trámite
- Diagrama de procedimiento
- Eficacia
- Atención rápida
- Personal capacitado

*Simplificación procedimental*

- Procedimientos sencillos
- Elimina procedimientos innecesarios
- Reducción de plazos y tiempo
- Reducción en el número de tramites
- Carga documental
- Uso de la tecnología virtual

**Escala.** La escala que se utilizó fue la ordinal.

### <sup>2</sup>**3.2.2. Variable 2: Calidad percibida**

#### **Definición conceptual**

Según (Desiyanti et al., 2023) la calidad percibida del servicio es una comparación entre las expectativas del servicio y el servicio recibido significativamente, además considerado instrumento importante que hace comportarse positivamente al usuario en fomentar los servicios de la organización.

#### **Definición operacional**

En términos de definición operacional la calidad percibida del servicio está organizado a través de las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Así mismo se mide con 12 indicadores y 22 ítems.

### <sup>3</sup>**Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio**

#### *Elementos tangibles*

La dimensión elementos tangibles hace referencia a instalaciones físicas excelentes y atractivas, equipamiento tecnológico, apariencia limpia de los empleados y materiales de comunicación visualmente atractivos Parasuraman et al. citado en (Desiyanti et al., 2023).

#### *Confiabilidad*

La dimensión confiabilidad consiste en la capacidad para entregar los servicios públicos en el momento oportuno, también involucra el interés de la entidad municipal para solucionar problemas, y los servicios entregados correctamente evitando errores Parasuraman et al. Citado en (Desiyanti et al., 2023).

### *Capacidad de respuesta*

La dimensión capacidad de respuesta consiste en informar a los usuarios sobre la entrega de los servicios públicos, entrega con rapidez, voluntad de los trabajadores del municipio para ayudar los ciudadanos y disposición para responder a las necesidades Parasuraman et al. Citado en (Desiyanti et al., 2023).

### *Seguridad*

La dimensión seguridad es la capacidad para infundir confianza en los usuarios particularmente en los tramites, de igual manera está dimensión hace referencia a trato cortes por parte del personal y capacidad para responder a las consultas de los ciudadanos Parasuraman et al. Citado en (Desiyanti et al., 2023).

### *Empatía*

La dimensión empatía consiste en la atención individualizada, en horario conveniente a los ciudadanos, la atención e importancia a los intereses de los ciudadanos, y capacidad para atender necesidades específicas Parasuraman et al. Citado en (Desiyanti et al., 2023).

**Indicadores.** Para medir la variable se ha utilizado los siguientes indicadores:

#### *Elementos tangibles*

- Instalaciones físicas
- Equipamiento
- Personal
- Material de comunicación

#### *Confiabilidad*

- Fiabilidad

- Interés en solución de problemas
- Servicio correcto
- Entrega de servicio oportuna
- Cero errores en el servicio

*Capacidad de respuesta*

- Tipo de entrega programada
- Rapidez de servicio
- Buena voluntad para ayudar
- Responder solicitudes

*Seguridad*

- Inculcar confianza
- Sentimiento de seguridad
- Cortesía
- Conocimiento

*Empatía*

- Atención individualizada
- Horario de atención conveniente
- Atención personal
- Importancia de los intereses del usuario
- Comprensión de las necesidades específicas

**Escala.** La escala que se utilizó fue la ordinal, debido al orden de preferencia de los encuestados.

**1**

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Considerando que **la** generalidad **es una** característica del conocimiento científico, la población está dada por el conjunto de unidades caracterizadas de forma común y pueden ser finitas o infinitas, sobre ellos se realiza la generalización de las conclusiones

de una determinada investigación, de igual manera la población es delimitada por el principal problema y objetivo (Arias, 2020). Es decir, la población para esta investigación lo constituyen 17 531 ciudadanos electores de la Provincia de Grau, tomando como base a la ONPE.

Con respecto a los criterios de inclusión para ser considerado población es que estos ciudadanos residan en la Provincia de Grau, deben ser mayores de 18 años, haber recibido algún servicio en una municipalidad y se incluye ambos sexos. Excluyendo a las personas que son menores de 18 años, y no pueden ser trabajadores de alguna municipalidad.

### <sup>1</sup> 3.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo finito que se extrae de la población y se caracteriza principalmente por ser representativa, por otro lado, se decide extraer una muestra porque no es posible acceder a todos los elementos (Gallardo, 2018). Asimismo, para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

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

Donde:

N: Viene a ser la cantidad de población

Z: Está dado por el nivel de confianza sobre el que se trabajó

e: Nivel de error

p: Porcentaje de la población a favor

q: Porcentaje de población en contra

Donde al aplicar la fórmula y los datos, se obtiene el resultado de la muestra.

#### **Datos:**

$$N = 17,531$$

$Z = 1.96$  alcanzando una confianza del 95%

$$e = 0.05$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 17531}{0.05^2 (17531 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 377$  ciudadanos.

#### **3.3.3. Muestreo**

Realizar un muestreo permite ahorrar recursos como dinero, esfuerzos y tiempo, en ese sentido el muestreo al cual se acudió el probabilístico, el cual se caracteriza por la probabilidad que tienen todos los elementos para ser seleccionados además cada uno de estos elementos deben tener la misma característica de la población (Gallardo, 2018).

### **1 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica**

Tomando en cuenta que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo el cual permite medir y describir las variables simplificación administrativa y calidad percibida fue conveniente utilizar la técnica de la encuesta, al respecto, (Ramos et al., 2019) considera que esta técnica tiene bastante uso en diversas investigaciones debido al carácter directo y facilidad de aplicar a su vez permite obtener



información el cual es analizado a través del enfoque cuantitativo permitiendo medir las variables y conocer la relación entre ellas.

### 3.4.2. Instrumento

Previamente determinado la técnica de investigación cabe indicar que el instrumento a emplear fue el cuestionario, el cual se caracteriza por ser un formulario, es llenado por el propio individuo, asimismo el objetivo del cuestionario es obtener información ordenada, sistemática de la población investigada relacionada con las percepciones que tienen sobre las variables en el contexto municipal (Ramos et al., 2019).

Por otra parte, este cuestionario utilizó una Escala Likert conformado por ítems presentado en forma de afirmaciones, y se les pedirá a los sujetos participantes que reaccionen a cada uno de ellos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La Escala de Likert está conformado por cinco alternativas que fueron desde 1= Muy deficiente, llegando a 5= Excelente) (Arribas, 2004). El instrumento consta de dos secciones el primero busca medir la variable simplificación administrativa el cual tiene tres dimensiones y dieciocho ítems, mientras que la segunda variable tiene cinco dimensiones y veinte y dos ítems.

Con respecto a la validación de las escalas de medición se utilizó el juicio a nivel de tres expertos, los cuales dieron su opinión favorable para la aplicación; el estadístico Alfa de Cronbach sirvió para calcular la confiabilidad.

2

### 3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se realizaron, iniciaron con la validación del instrumento para ello se aplicó una encuesta piloto y usando el estadístico Alfa de Cronbach se calculó el coeficiente de confiabilidad y de igual manera se recurrió al juicio de expertos en la materia, quienes validaron el instrumento considerando los criterios de validez de contenido y constructo. Posteriormente, se aplicó el instrumento a los sujetos que conforman el

estudio el cual permitió recoger datos y estos fueron procesados en el programa estadístico SPSS y presentado en forma de tablas y figuras para su análisis e interpretación. Finalmente, todo ello permitió responder a los objetivos, hipótesis y el planteamiento del problema.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos en primer lugar se utilizó la estadística descriptiva el cual permitirá describir los datos, puntuaciones de las variables simplificación administrativa y calidad percibida. Asimismo, se empleó la estadística inferencial para contrastar cada una de las hipótesis y realizar generalizaciones en la población de estudio todo tomando en cuenta los parámetros estadísticos determinados previamente (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación tiene en cuenta los aspectos éticos permitiendo al investigador demostrar sus altos principios morales a través del estilo de citación Normas APA séptima edición, cuya normatividad establece formatos de citación para citas textuales largas, cortas y parafraseadas todo ello permite respetar las ideas de otros investigadores que abordaron temas en cuanto a la simplificación administrativa y calidad de servicio en documento como tesis, artículos, informes, etc. (Salazar Raymond et al., 2018).

## IV. RESULTADOS

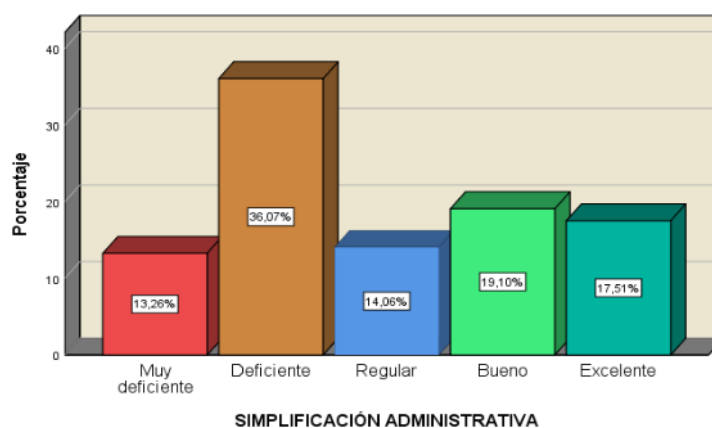
### 4.1. Resultados descriptivos

La investigación ha arrojado resultados a nivel descriptivo, los cuales se presentan a continuación tanto de las variables como de sus dimensiones. La primera variable es la simplificación administrativa, esta <sup>2</sup> es considerada como deficiente por un 36,1% de los encuestados, mientras que el 19,1% considera que es buena, seguida de un 17,5% que consideran que es excelente, el 14,1% considera que es regular y un 13,3% califica que la simplificación administrativa es muy deficiente en la municipalidad estudiada. Tal como se puede evidenciar <sup>1</sup> en la tabla 1 y figura 1.

**Tabla 1**  
*Resultados de la variable simplificación administrativa*

	f	%
Válido		
Muy deficiente	50	13,3%
Deficiente	136	36,1%
Regular	53	14,1%
Bueno	72	19,1%
Excelente	66	17,5%
Total	377	100,0%

**Figura 1** <sup>1</sup>  
*Resultados de la variable simplificación administrativa*



En la tabla 2 y figura 2, se presentan los resultados relacionados a la simplificación normativa, los encuestados consideran que es regular en un 29,4% de los casos, mientras que el 28,4% consideran que es deficiente, el 27,6% considera que es buena, 10,3% consideran que es muy deficiente y 4,2% consideran que es excelente; si bien es cierto que la mayoría de encuestados considera que la simplificación normativa es de regular a mejor, aún hay un grupo importante que cree que todavía ésta tiene deficiencias.

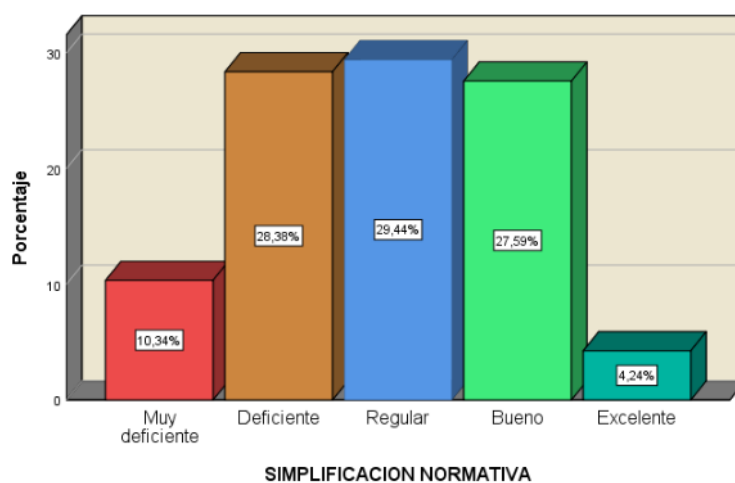
**Tabla 2**

*Resultados de la dimensión simplificación normativa*

		f	%
Válido	Muy deficiente	39	10,3%
	Deficiente	107	28,4%
	Regular	111	29,4%
	Bueno	104	27,6%
	Excelente	16	4,2%
	Total	377	100,0%

**Figura 2**

*Resultados de la dimensión simplificación normativa*



En la tabla 3 y figura 3, se muestran los resultados de la dimensión simplificación orgánica, los encuestados consideran que es deficiente en un 38,5% de los casos, seguido de un 30,2% que consideran que es buena, el 15,1% que califican de regular, 8,2% perciben que es excelente y 8% califican como muy deficiente. Los resultados llevan a afirmar que en la municipalidad no se ha realizado adecuadamente la simplificación orgánica.

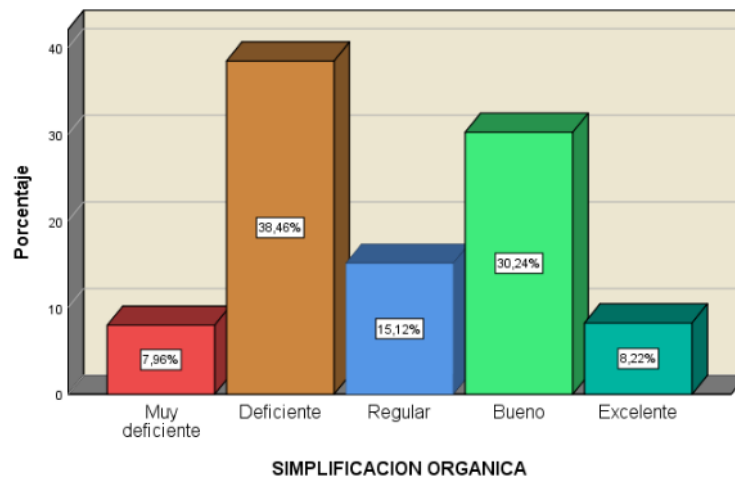
**Tabla 3**

*Resultados de la dimensión simplificación orgánica*

	f	%
Válido Muy deficiente	30	8,0%
Deficiente	145	38,5%
Regular	57	15,1%
Bueno	114	30,2%
Excelente	31	8,2%
Total	377	100,0%

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión simplificación orgánica*



<sup>7</sup> En la tabla 4 y figura 4, se presentan los resultados de la simplificación procedimental, al respecto se tiene un valor mayoritario del 41,9% de los casos que califican como deficiente, seguido del 16,4% que califica como buena, 15,9% que considera que es regular, 14,1% informan que es excelente y el 11,7% que consideran que es muy deficiente; por lo tanto en la <sup>8</sup> **Municipalidad Provincial de Grau**, los informantes consideran que la simplificación procedimental aún es bastante inadecuada, por lo que compete a la institución pública el mejorar en este aspecto.

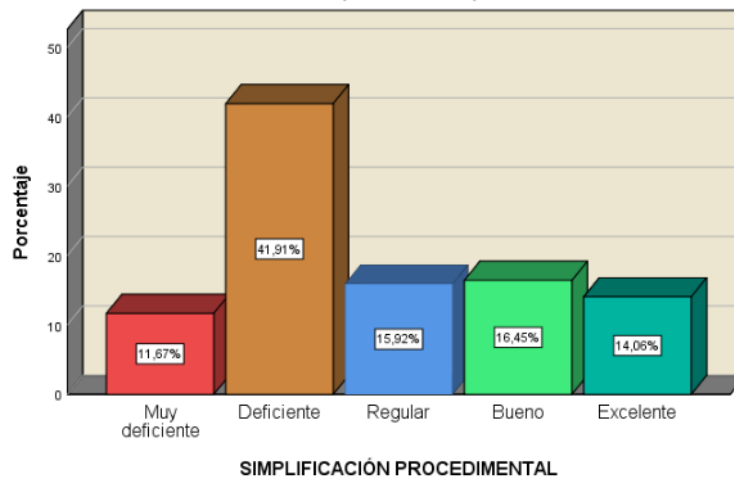
**Tabla 4**

*Resultados de la dimensión simplificación procedimental*

		f	%
Válido	Muy deficiente	44	11,7%
	Deficiente	158	41,9%
	Regular	60	15,9%
	Bueno	62	16,4%
	Excelente	53	14,1%
	Total	377	100,0%

**Figura 4**

*Resultados de la dimensión simplificación procedimental*



**1** En la tabla 5 y figura 5, se muestran los resultados para la variable calidad percibida, los encuestados consideran que es deficiente en un 38,2% de los casos, seguido de 20,4% de casos que consideran que es buena, un 17,5% califican como excelente, el 12,2% lo califica como regular y 11,7% consideran que es muy deficiente; estos resultados permiten afirmar que la calidad percibida en la municipalidad estudiada tiene bajos niveles de percepción de parte de los ciudadanos que acuden por servicios a esta institución pública.

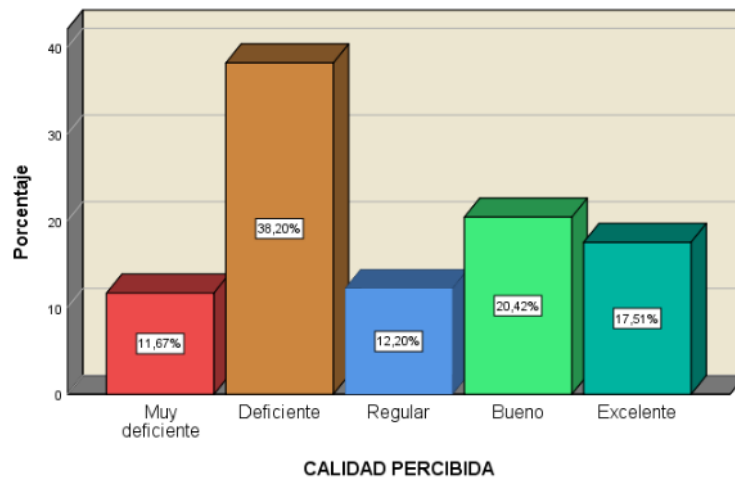
**Tabla 5**

*Resultados de la variable calidad percibida*

		f	%
Válido	Muy deficiente	44	11,7%
	Deficiente	144	38,2%
	Regular	46	12,2%
	Bueno	77	20,4%
	Excelente	66	17,5%
	Total	377	100,0%

**Figura 5**

*Resultados de la variable calidad percibida*

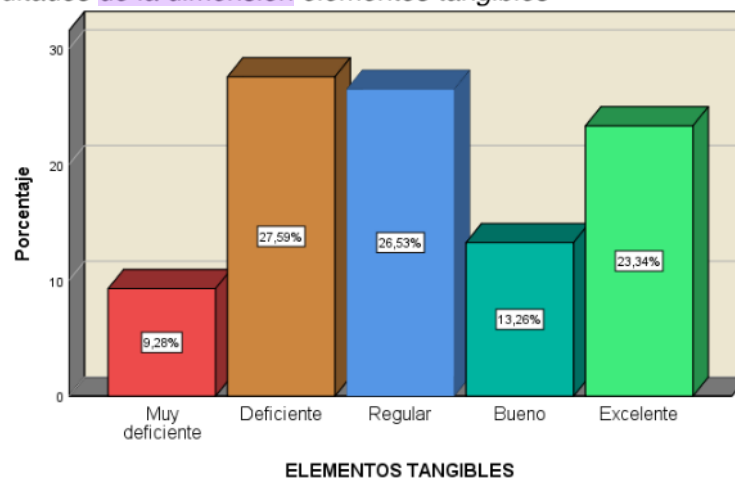


<sup>7</sup> En la tabla 6 y figura 6, se muestra los resultados de la dimensión tangibilidad, al respecto se puede evidenciar que el 27,6% considera que es deficiente, seguido de un 26,5% que considera que es regular, 23,3% que lo califica como excelente, 13,3% que considera que es bueno y 9,3% que califican de muy deficientes los elementos tangibles; estos resultados llevan a reflexionar que los ciudadanos en su gran mayoría califican como inadecuados los diversos elementos tangibles que cuenta la institución, los cuales deben mejorarse para prestar una mejor calidad al momento de brindar servicios hacia la comunidad.

<sup>6</sup> **Tabla 6**  
*Resultados de la dimensión elementos tangibles*

		f	%
Válido	Muy deficiente	35	9,3%
	Deficiente	104	27,6%
	Regular	100	26,5%
	Bueno	50	13,3%
	Excelente	88	23,3%
	Total	377	100,0%

**Figura 6**  
*Resultados de la dimensión elementos tangibles*





En la tabla 7 y figura 7, se muestran los resultados relacionados a la confiabilidad, a los que los encuestados consideran que es deficiente en un 36,3% de los casos, seguido del 19,6% que consideran que es buena, 15,9% que lo califican como excelente, el 15,6% que considera que es muy deficiente y 12,5% que califican como regular a la confiabilidad dentro de la municipalidad; estos resultados indican que aún se tiene bastante bajo la confiabilidad en general por la institución, por lo que se debería en mejorar estos indicadores.

3

**Tabla 7**

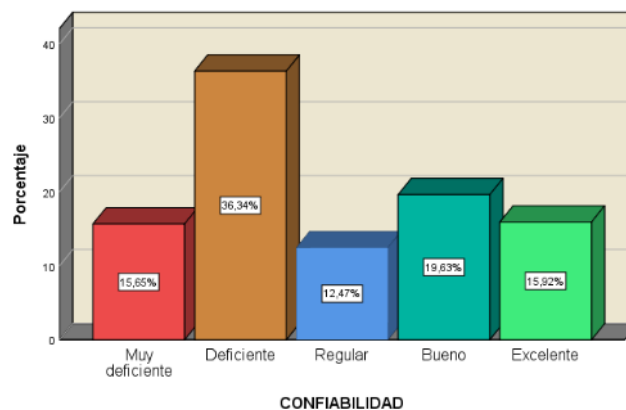
*Resultados de la dimensión confiabilidad*

		f	%
Válido	Muy deficiente	59	15,6%
	Deficiente	137	36,3%
	Regular	47	12,5%
	Bueno	74	19,6%
	Excelente	60	15,9%
	Total	377	100,0%

3

**Figura 7**

*Resultados de la dimensión confiabilidad*



En la tabla 8 y figura 8, se puede evidenciar los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, los encuestados consideran que esta es deficiente en un 35% de los casos, seguido de buena en un 28,4%, el 26% considera que es regular, 5,6% califican de excelente y un 5% consideran que es muy deficiente; al respecto de estos resultados se puede evidenciar que no se tiene una adecuada capacidad de respuesta por parte de los trabajadores de la municipalidad hacia los ciudadanos que acuden a la institución pública por diversos motivos.

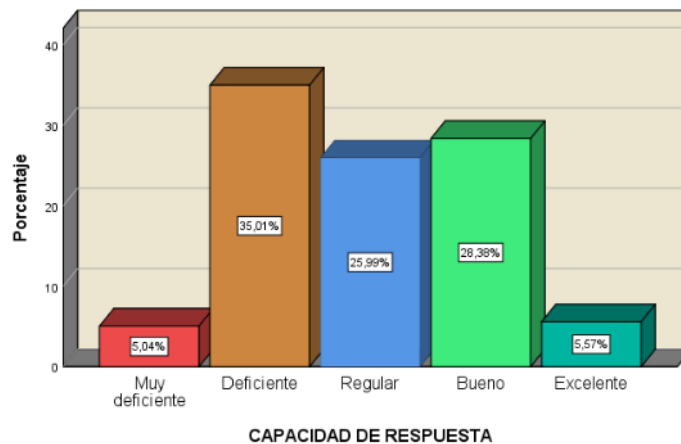
**Tabla 8**

*Resultados de la dimensión capacidad de respuesta*

		f	%
Válido	Muy deficiente	19	5,0%
	Deficiente	132	35,0%
	Regular	98	26,0%
	Bueno	107	28,4%
	Excelente	21	5,6%
	Total	377	100,0%

**Figura 8**

*Resultados de la dimensión capacidad de respuesta*



En la tabla 9 y figura 9, se tienen los resultados que están relacionados a la dimensión seguridad, a lo cual el 36,1% considera que es deficiente, el 25,7% califica como bueno, el 22,5% lo califica como regular, el 8% considera que es muy deficiente y 7,7% lo califica como excelente; sobre estos resultados se puede afirmar tener ciertas dificultades en lo que respecta seguridad en la institución, por lo que se debe trabajar por mejorar este aspecto, ya que de ello depende tener más confianza de parte de los ciudadanos a los diversos servicios y procedimientos que presta la institución.

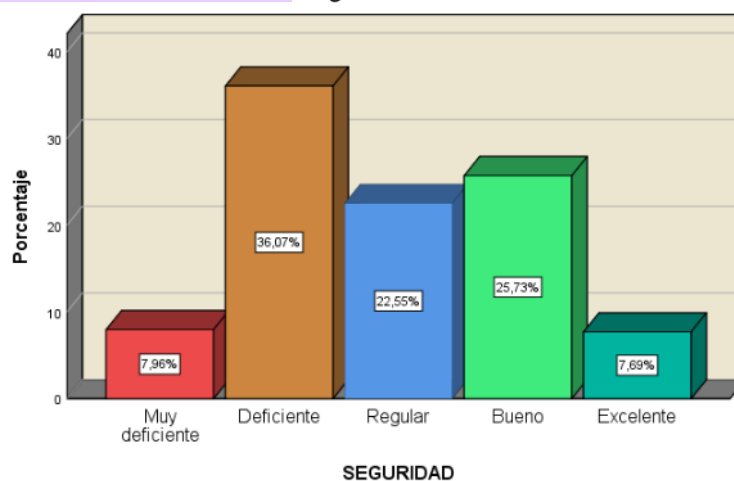
**Tabla 9**

*Resultados de la dimensión seguridad*

		f	%
Válido	Muy deficiente	30	8,0%
	Deficiente	136	36,1%
	Regular	85	22,5%
	Bueno	97	25,7%
	Excelente	29	7,7%
	Total	377	100,0%

**Figura 9**

*Resultados de la dimensión seguridad*



7 En la tabla 10 y figura 10, se muestran los resultados que miden la empatía en la municipalidad, 1 los encuestados consideran que es deficiente en un 29,4% de los casos, regular en un 22,3%, bueno en un 22%, excelente en un 19,6% y muy deficiente en un 6,6% de los casos observados; estos resultados indican que en la municipalidad la empatía se encuentra bastante disminuida, por lo que se debe mejorar en ese aspecto.

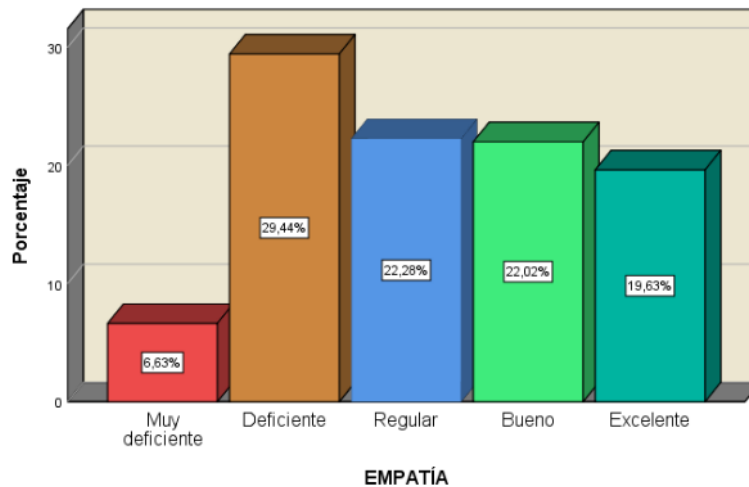
3 **Tabla 10**

*Resultados de la dimensión empatía*

		f	%
Válido	Muy deficiente	25	6,6%
	Deficiente	111	29,4%
	Regular	84	22,3%
	Bueno	83	22,0%
	Excelente	74	19,6%
	Total	377	100,0%

3 **Figura 10**

*Resultados de la dimensión empatía*



## 4.2. Resultados inferenciales

Parte de los resultados inferenciales, incluye la determinación de la normalidad de los resultados obtenidos en la encuesta, y teniendo una cantidad bastante alta de encuestados, se recomienda utilizar la prueba Kolmogorov-Smirnov; en la tabla 11 se puede apreciar los resultados obtenidos de dicha prueba a nivel de variables y dimensiones; estos resultados al tener un nivel de significancia de  $p=0,000$ , permiten afirmar que no siguen una distribución normal; por lo tanto es recomendable utilizar pruebas no paramétricas para efectos de la prueba de hipótesis, en ese sentido se ha optado por la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de variables e indicadores*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	0,247	377	0,000
Simplificación normativa	0,181	377	0,000
Simplificación orgánica	0,252	377	0,000
Simplificación procedimental	0,272	377	0,000
Calidad percibida	0,259	377	0,000
Elementos tangibles	0,177	377	0,000
Confiabilidad	0,254	377	0,000
Capacidad de respuesta	0,221	377	0,000
Seguridad	0,229	377	0,000
Empatía	0,191	377	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Prueba de hipótesis

Como paso siguiente se procede con la prueba de hipótesis, para ello es necesario plantear las hipótesis estadísticas, las cuales permitirán tomar una

decisión, acerca de aceptación o rechazo, iniciando con la hipótesis general y luego continuando con las hipótesis específicas.

### **Hipótesis general**

H0: La simplificación administrativa no se relaciona positivamente con la calidad percibida en la municipalidad provincial de Grau - Apurímac 2023.

H1: La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la calidad percibida en la municipalidad provincial de Grau - Apurímac 2023.

En seguida se ha considerado el nivel de significancia de acuerdo al nivel de confianza que se espera obtener de los datos, específicamente para la presente investigación se ha determinado un nivel de  $p=0,05$ .

Como siguiente paso se ha determinado la correlación entre las variables, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, que en el caso de la relación de simplificación administrativa y calidad percibida arroja un valor de 0,915, considerada directa y muy alta, como se evidencia en la tabla 12.

**Tabla 12**

*Correlación entre la simplificación administrativa y la calidad percibida*

		Calidad percibida	
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	0,915**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	377

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

Por otro lado, como paso siguiente se ha establecido la regla de decisión, es decir si  $p>0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por el contrario, si  $p<0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula.

En lo que concierne a la hipótesis general, se ha obtenido como valor de  $p=0,000$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la calidad percibida en la municipalidad provincial de Grau - Apurímac 2023.

### Hipótesis específica 1

H0: La simplificación administrativa no se relaciona positivamente con los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Grau-Apurímac, 2023.

H1: La simplificación administrativa se relaciona positivamente con los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Grau-Apurímac, 2023.

En seguida se ha considerado el nivel de significancia de acuerdo al nivel de confianza que se espera obtener de los datos, específicamente para la presente investigación se ha determinado un nivel de  $p=0,05$ .

Como siguiente paso se ha determinado la correlación entre las variables, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, que en el caso de la relación de simplificación administrativa y los elementos tangibles arroja un valor de 0,787, considerada directa y alta, como se evidencia en la tabla 13.

**Tabla 13**

*Correlación entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles*

			Elementos tangibles
Rho de Spearman	de Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	0,787**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	377

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

Por otro lado, como paso siguiente se ha establecido la regla de decisión, es decir si  $p > 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por el contrario, si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula.

En lo que concierne a la hipótesis específica 1, se ha obtenido como valor de  $p=0,000$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la simplificación administrativa se relaciona positivamente con los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Grau-Apurímac, 2023.

#### **Hipótesis específica 2**

H0: La simplificación administrativa no se relaciona positivamente con la confiabilidad en municipalidades de la Provincia de Grau-Apurímac, 2023.

H1: La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la confiabilidad en la municipalidad provincial de Grau-Apurímac, 2023.

En seguida se ha considerado el nivel de significancia de acuerdo al nivel de confianza que se espera obtener de los datos, específicamente para la presente investigación se ha determinado un nivel de  $p=0,05$ .

Como siguiente paso se ha determinado la correlación entre las variables, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, que en el caso de la relación de simplificación administrativa y la confiabilidad arroja un valor de 0,777, considerada directa y alta, como se evidencia en la tabla 14.



**Tabla 14***Correlación entre la simplificación administrativa y la confiabilidad*

		Confiabilidad	
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	0,777**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	377

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

Por otro lado, como paso siguiente se ha establecido la regla de decisión, es decir si  $p > 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por el contrario, si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula.

En lo que concierne a la hipótesis específica 2, se ha obtenido como valor de  $p = 0,000$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la confiabilidad en la municipalidad provincial de Grau-Apurímac, 2023.

### Hipótesis específica 3

H0: La simplificación administrativa no se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Grau-Apurímac, 2023.

H1: La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Grau-Apurímac, 2023.

En seguida se ha considerado el nivel de significancia de acuerdo al nivel de confianza que se espera obtener de los datos, específicamente para la presente investigación se ha determinado un nivel de  $p = 0,05$ .

Como siguiente paso se ha determinado la correlación entre las variables, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, que en el caso de la relación de simplificación administrativa y la capacidad de respuesta

arroja un valor de 0,854, considerada directa y muy alta, como se evidencia en la tabla 15.

**Tabla 15**

*Correlación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	0,854**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	377

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

Por otro lado, como paso siguiente se ha establecido la regla de decisión, es decir si  $p > 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por el contrario, si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

En lo que concierne a la hipótesis específica 3, se ha obtenido como valor de  $p = 0,000$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

#### **Hipótesis específica 4**

H0: La simplificación administrativa no se relaciona positivamente con la seguridad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

H1: La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la seguridad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

En seguida se ha considerado el nivel de significancia de acuerdo al nivel de confianza que se espera obtener de los datos, específicamente para la presente investigación se ha determinado un nivel de  $p = 0,05$ .

Como siguiente paso se ha determinado la correlación entre las variables, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, que en el caso de la relación de simplificación administrativa y la seguridad arroja un valor de 0,879, considerada directa y muy alta, como se evidencia en la tabla 16.

**Tabla 16**

*Correlación entre la simplificación administrativa y la seguridad*

		Seguridad
Rho de Simplificación	Coeficiente de correlación	0,879**
Spearman administrativa	Sig. (bilateral)	0,000
an	N	377

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

Por otro lado, como paso siguiente se ha establecido la regla de decisión, es decir si  $p > 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por el contrario, si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula.

En lo que concierne a la hipótesis específica 4, se ha obtenido como valor de  $p = 0,000$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la seguridad en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

#### **Hipótesis específica 5**

H0: La simplificación administrativa no se relaciona positivamente con la empatía en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

H1: La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la empatía en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

En seguida se ha considerado el nivel de significancia de acuerdo al nivel de confianza que se espera obtener de los datos, específicamente para la presente investigación se ha determinado un nivel de  $p=0,05$ .

Como siguiente paso se ha determinado la correlación entre las variables, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, que en el caso de la relación de simplificación administrativa y la empatía arroja un valor de 0,856, considerada directa y muy alta, como se evidencia en la tabla 17.

**Tabla 17**

*Correlación entre la simplificación administrativa y la empatía*

			Empatía
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	0,856**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	377

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

Por otro lado, como paso siguiente se ha establecido la regla de decisión, es decir si  $p>0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por el contrario, si  $p<0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula.

En lo que concierne a la hipótesis específica 5, se ha obtenido como valor de  $p=0,000$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la simplificación administrativa se relaciona positivamente con la empatía en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023.

## V. DISCUSION

La investigación se propuso medir la asociación de la simplificación de tipo administrativo y como los ciudadanos perciben la calidad en los servicios que reciben en el contexto de la Municipalidad Provincial de Grau - Apurímac; este objetivo ha sido demostrado empíricamente con los resultados obtenidos, los cuales se discuten en este apartado.

La simplificación administrativa según Silva (2021) tiene como dimensiones el tiempo de atención, costos de los procedimientos y procedimiento administrativo, estas dimensiones son importantes para facilitar el aspecto administrativo que implica lo procedimental, normativo y orgánico sea más eficiente. Por otra parte, Esparza (2020) manifiesta que las dimensiones de la simplificación administrativa son la simplificación normativa, simplificación orgánica y simplificación procedimental. Los resultados encontrados para esta variable indican que los encuestados califican como deficiente en un 36,1%, lo que lleva a afirmar que en la municipalidad donde se ha realizado la investigación aún se tienen muy bajos niveles de simplificación administrativa, esto trae consigo una serie de problemas asociados, como la baja calidad en los servicios, tiempos de demora excesivos, procedimientos poco claros para su tramitación, entre otros.

Los resultados son similares a los que encontró Ramírez (2021) en una municipalidad de la misma región, quien determinó que la población se muestra en desacuerdo con los niveles de simplificación administrativa en un 43,7%; sin embargo, son menores que los que obtuvieron Flores y Ampuero (2021), que determinaron que sobre esta variable es de nivel alto, con valor de 65,4%; así también menores a los que determinó Requejo (2020) quien encontró como valor más importante la simplificación administrativa con un nivel moderado de 43,96%.

De otro lado, la simplificación normativa está enfocada en reducir la complejidad del aspecto normativo que facilite los trámites (Esparza, 2020); los resultados encontrados para esta dimensión indican que es regular, en un valor más significativo de 29,4% de los casos de los encuestados; este valor significa que en la mayoría de casos los ciudadanos no identifican claramente la reducción de

la complejidad en las normas para realizar de forma más sencilla los procedimientos que se brinda dentro de la municipalidad, por lo tanto, se percibe demasiado complejos los trámites que deben realizar para obtener algún servicio. Estos resultados son bastante concordantes con los que logró encontrar Requejo (2020), estudio que arribó al resultado de 38,38% en el nivel moderado, como el más importante en esta dimensión de la simplificación.

Además, la simplificación orgánica, implica mejorar y organizar la estructura de una determinada entidad pública (Esparza, 2020); al respecto de la investigación se ha encontrado que este tipo de simplificación es deficiente en un 38,5% de casos de la encuesta, lo que en la municipalidad en donde se ha realizado la investigación, no se ha logrado realizar de forma adecuada la mejora y la organización de la estructura, de tal forma que se preste de forma oportuna los servicios que se brinda en ella; los resultados son menores que los que encontró Requejo (2020), quien determinó un nivel moderado para esta dimensión, encontrando un resultado de 54,18%.

La tercera dimensión sobre la que se sustenta la investigación en cuanto a simplificación, es la procedimental, que consiste en que los procedimientos a seguir sean sencillos y claros (Esparza, 2020); al respecto se ha encontrado que se percibe como deficiente en el 41,9% de los casos investigados. Por tanto, los procedimientos que se siguen no se encuentran delineados adecuadamente, y en ese sentido no se ven claros y sencillos para poder seguirlos; los resultados son concordantes con los que encontró Requejo (2020), quien determinó un nivel bajo, de valor 46,13%, para esta misma dimensión, lo que lleva a afirmar que en lo que respecta a la simplificación procedimental aún en diversas instituciones públicas no se ha logrado delinear adecuadamente, es decir pensando en la simplicidad para el ciudadano que busca servicios en los gobiernos locales.

En lo que respecta a la segunda variable, es decir calidad percibida, según Belén et al. (2021) la calidad de percibida sucede cuando los resultados del servicio superan las expectativas antes de consumir o recibir el servicio; de igual manera, para Desiyanti et al. (2023) es una comparación entre las expectativas del servicio y el servicio recibido significativamente, además considerado

instrumento importante que hace comportarse positivamente al usuario en fomentar los servicios de la organización, por otro lado para la Presidencia del Consejo de Ministros (2023) la calidad de percibida es una medida que permite conocer si los servicios públicos del Estado satisfacen las expectativas y necesidades de los ciudadanos de una determinada localidad, es decir, esta vinculada a que los servicios y bienes públicos tienen que responder a los fines de los ciudadanos, estos objetivos deben ser logrados a través del uso eficiente de los recursos. Los resultados acerca de esta variable en la Municipalidad Provincial de Grau son calificados como deficientes por el 38,2% de los encuestados, lo que lleva a reflexionar acerca de la calidad en los servicios que se vienen prestando, los que deben mejorarse con la finalidad de lograr mejores indicadores en cuanto a calidad, lo que repercute de manera directa en el bienestar de la población y por ende en una mejor gestión edil.

Estos resultados son concordantes con los resultados que obtuvo Ramírez (2021), que en su estudio determinó que los ciudadanos se encuentran en desacuerdo en un 41,6%, respecto a la calidad de los servicios que se prestan en una municipalidad del mismo contexto; sin embargo se tienen mejores indicadores que los que obtuvo Requejo (2020), que obtuvo un mayor valor en el nivel bajo de 50,75% de los casos; contrarios son los resultados que lograron encontrar Flores y Ampuero (2021), que lograron determinar para un nivel alto un 57,7%, por tanto se tienen valores distintos para esta variable, lo que está asociado a diversos factores que en algunas instituciones públicas que ya han implementado y en otras se vienen mejorando permanentemente, lo cual es el camino que se debe seguir.

Dentro de las dimensiones de esta variable se tiene a los elementos tangibles, referidos a instalaciones físicas excelentes y atractivas, equipamiento tecnológico, apariencia limpia de los empleados y materiales de comunicación visualmente atractivos (Desiyanti et al., 2023); de los resultados encontrados para esta dimensión se ha obtenido que es deficiente en 27,6%, como valor más alto, lo que lleva a reflexionar que los elementos tangibles en esta comuna no son los más adecuados, por tanto deben llevarse a cabo procesos para mejorar,

no solo pensando en clientes internos, por otro lado en clientes externos, que es quien solventa en gran medida a las organizaciones públicas, por tanto en contribución busca ambientes y personal que tengan mejores condiciones. Los resultados son un poco más alentadores que los encontrados por Requejo (2020), quien halló para su investigación en esta variable que es baja en un 60,37%; demostrándose de esta manera que los elementos tangibles son importantes para las organizaciones públicas y que en la mayoría de casos aún son deficientes o inadecuados.

Así también, se ha obtenido resultados para la confiabilidad, que consiste en la capacidad para entregar los servicios públicos en el momento oportuno, también involucra el interés de la entidad municipal para solucionar problemas, y los servicios entregados correctamente evitando errores (Desiyanti et al., 2023). Al respecto se ha determinado que es deficiente en un 36,3% de casos; por tanto en la municipalidad en estudio no se atienden de forma oportuna los servicios solicitados, tampoco la municipalidad estaría mostrando el interés adecuado con la finalidad de solucionar problemas presentes, así como no se está evitando adecuadamente los errores que se puedan tener; los resultados aquí encontrados, son concordantes con los que encontró Requejo (2020), al determinar en un nivel bajo con valor de 64,7%, para esta misma dimensión; de esta manera se puede inferir que la confiabilidad aún es un elemento que se debe trabajar para mejorar en las instituciones públicas.

De otro lado se tiene <sup>3</sup> la capacidad de respuesta, que consiste en la información a los usuarios, sobre la entrega de los servicios públicos, entrega con rapidez, voluntad de los trabajadores del municipio para ayudar los ciudadanos y disposición para responder a las necesidades (Desiyanti et al.; 2023); el resultado obtenido en la investigación es considerado como deficiente, por el 35,0% de casos estudiados; de este modo se afirma que en la municipalidad provincial de Grau, los servicios no son atendidos con rapidez, también se duda de la voluntad de los trabajadores para brindar ayuda, tampoco se estaría mostrando una adecuada predisposición para dar atención a las necesidades de los ciudadanos. Los resultados concuerdan con los que encontró Requejo (2020), que determinó



un nivel bajo para esta dimensión con un valor de 58,51% de los casos que estudió; por tanto, es necesario mejorar sobre la capacidad de responder que implementa las instituciones del estado en generar de cara a dar solución oportuna a los problemas de los ciudadanos.

De otro lado también se tiene la dimensión seguridad, que es la capacidad para infundir confianza en los usuarios particularmente en los tramites, de igual manera esta dimensión hace referencia al trato cortés por parte del personal y capacidad para responder a las consultas de los ciudadanos (Desiyanti et al., 2023); los resultados que se lograron obtener para esta dimensión, se ha obtenido un nivel deficiente, con valor de 36,1% como el más representativo; este resultado lleva a afirmar que en la Municipalidad Provincial de Grau, no se tiene la capacidad para infundir confianza adecuada, tampoco el personal respondería adecuadamente a las demandas de los ciudadanos cuando necesitan de algún servicio o procedimiento de parte del municipio. Los resultados van en la misma orientación de lo que encontró Requejo (2020), puesto que los resultados que obtuvo fueron para el nivel bajo un 54,18% de casos de su estudio; por tanto, aún quedaría bastante trabajo por realizar para lograr obtener seguridad de parte del ciudadano al momento de solicitar servicios o realizar algún procedimiento administrativo.

Así también se tiene la dimensión empatía, esta consiste en la atención individualizada, en cuanto al horario conveniente para los ciudadanos, la atención e importancia a los intereses de los ciudadanos, y capacidad para atender necesidades específicas (Desiyanti et al., 2023). Los resultados dados por los encuestados para esta dimensión son mayoritariamente de nivel bajo en 29,4% de casos estudiados; de este modo se estaría demostrando que no se ha logrado niveles de empatía adecuados, por tanto, no se estará prestando el adecuado interés a los intereses de los ciudadanos a los que se administra. Los resultados concuerdan con los que encontró Requejo (2020), pues determinó que el nivel es bajo en un 50,46% de casos de su estudio realizado; de este modo se demuestra que aún queda pendiente seguir trabajando en esta competencia de la

organización pública, ya que ello redundará grandemente en <sup>6</sup> la gestión y calidad de vida de la población.

Considerando las inferencias, ha determinado, que las variables se encuentran correlacionadas de forma directa y significativa al encontrar un valor de 0,915 entre estas variables, de este modo se demuestra que al simplificar los diversos procedimientos administrativos en la municipalidad, <sup>2</sup> mejora la calidad percibida de parte de los ciudadanos que son usuarios de los servicios que presta la comuna o que simplemente acudan para realizar diversos procedimientos de índole administrativa. Estos resultados corroboran los que obtuvieron Flores y Ampuero (2021), quienes determinaron que estas variables se encuentran asociadas en un valor de 0,648, del mismo modo, aunque son mayores, están en la misma dirección que los resultados encontrados por Ramírez (2021), que obtuvo un valor de 0,58 para estas mismas variables.

También es necesario destacar <sup>3</sup> la relación de la simplificación administrativa y los elementos tangibles, que tienen una asociación positiva entre ellos, al encontrar un valor de 0,787 en su correlación, de esta manera se demuestra que la simplificación es básica para lograr implementar mejores elementos tangibles dentro de la municipalidad, lo que conllevará a una mejor apreciación y mejor confort de parte de los ciudadanos cuando acudan a realizar diversos procedimientos dentro de la municipalidad. Al igual que la relación entre <sup>2</sup> simplificación administrativa y la confiabilidad que es directa, positiva y significativa en un valor de 0,777, considerada alta, de esto modo queda demostrado que la simplificación es importante al momento de obtener confiabilidad en los servicios que presta la comuna local.

Por otro lado, también se ha determinado que <sup>2</sup> la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta están asociadas en un alto grado, de manera directa y significativa, al obtener un valor de 0,854, esto demuestra que la simplificación es el pilar fundamental para lograr atender en el tiempo oportuno los requerimientos y necesidades de los ciudadanos dentro de una circunscripción municipal. Al mismo tiempo también se debe rescatar que la simplificación administrativa y la seguridad se encuentran fuertemente relacionadas al obtener

un valor de 0,879, en su correlación, demostrándose de este modo que la simplificación va a permitir generar una mayor seguridad de parte del ciudadano hacia la municipalidad, lo que conlleva a que se puedan lograr mejores resultados en la gestión de la institución. Finalmente, también se tiene que <sup>2</sup> la simplificación administrativa y la empatía, con un valor 0,856, considerado muy alto, de esta forma queda demostrado que al mejorar la simplificación en los procedimientos administrativos se generará mejores niveles de empatía entre el cliente externo e interno de la municipalidad.

## VI. CONCLUSIONES

La investigación lleva a concluir en lo siguiente:

**Primera.** – Se ha demostrado que la simplificación administrativa está relacionada con la calidad percibida en 0,915, confirmándose de este modo, que simplificar los procedimientos dentro de la administración pública conlleva a mejorar de manera significativa la calidad percibida por el ciudadano.

**Segunda.** – Se ha encontrado <sup>1</sup> que la simplificación administrativa se relaciona de manera directa y significativa con los elementos tangibles en un 0,787, lo que demuestra que, al simplificar los procedimientos, se permite una mejor asignación de recursos de índole tangible en general.

**Tercera.** – Se ha podido encontrar que la simplificación administrativa está relacionada <sup>2</sup> de forma directa y significativa con la confiabilidad en un 0,777, de esta manera se demuestra que, al simplificar los procedimientos en la administración pública, se logrará mayor confiabilidad de parte de los ciudadanos.

**Cuarta.** – Se ha determinado que <sup>2</sup> la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa, esto se corrobora con el 0,854 de correlación que existe entre ambas variables; de este modo se puede afirmar que luego de realizar una simplificación de los diversos procedimientos, se obtendría una mayor capacidad de respuesta de los trabajadores hacia los ciudadanos.

**Quinta.** – De otro lado <sup>19</sup> se ha logrado demostrar que la simplificación administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la seguridad en un valor de 0,879, considerada muy alta, lo que lleva a afirmar que la simplificación permitirá mayores niveles de seguridad, percibidos por los ciudadanos.

**Sexta.** – Se ha encontrado una <sup>1</sup> relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la empatía con un valor de 0,856, de esta manera queda demostrado que al realizar simplificaciones en los procedimientos se logrará mejores niveles de empatía en el municipio.

## VII. RECOMENDACIONES

La investigación permite realizar las siguientes recomendaciones:

**Primera.-** A las autoridades y personal directivo, implementar procesos de simplificación administrativa de forma permanente, debido a que ello redundará en la mejora de la calidad percibida por los ciudadanos, acerca de los servicios y gestión de la municipalidad.

**Segunda.-** A los encargados del manejo de elementos tangibles de la municipalidad, asociar estos con la simplificación de tal manera que se tenga una mejor percepción de parte de los usuarios del municipio.

**Tercera.-** A los directivos de institución, seguir simplificando los procesos administrativos de tal manera que logre mayor confiabilidad de los usuarios de los servicios del municipio.

**Cuarta.-** A los servidores públicos de la municipalidad, sostener la simplificación administrativa que se implemente a fin de garantizar una capacidad de respuesta más adecuada y oportuna, puesto que mejorará la calidad percibida de parte de los ciudadanos.

**Quinta.-** A los trabajadores de la municipalidad, idear permanentemente la simplificación de la parte administrativa, con la finalidad de garantizar una mayor seguridad hacia los usuarios de los servicios que brinda el municipio.

**Sexta.-** A los trabajadores de la municipalidad, implementar los diversos procesos administrativos que se viene dando a nivel del Estado, con la finalidad de lograr mejores niveles de empatía con los ciudadanos y de esta manera lograr mejores niveles de calidad.

De nada servirá este esfuerzo investigador si la Gestión Pública en el Perú no toma en cuenta estas pautas que hemos enumerado académicamente, esperamos que los funcionarios y la clase política sepan ponerlas en marcha.

“Res non verba”

“Hechos no palabras”

# Simplificación administrativa y calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Grau-Apurímac, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	GUTIERREZ VALENZUELA FRANK. "Informe de Gestión Ambiental del Proyecto Mejoramiento del Servicio de Agua para Riego Tecnificado	<1%

en los Sectores de Sapsi, Paccaypata,  
Raccaraccay, Mollebamba y Cabrapata del  
Centro Poblado de Paccaypata del Distrito de  
Gamarra, Provincia de Grau - Apurímac-  
IGA0014795", R.D.G. N° 270-2018-MINAGRI-  
DVDIAR-DGAAA, 2021

Publicación

---

9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
10	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
11	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
12	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
13	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
15	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	descentralizacion5.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
17	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

---



18	<a href="http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve">produccion-uc.bc.uc.edu.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://www.todamujer.com.mx">www.todamujer.com.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://repositorio.una.ac.cr">repositorio.una.ac.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.minsal.cl">www.minsal.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://www.psoe-soria.org">www.psoe-soria.org</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://asocfuncionpublica.blogspot.com">asocfuncionpublica.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

30

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

31

dokumen.pub

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado