



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES



**PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

**PERCERPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO :


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO :


Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO :


Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

ASESOR DE TESIS :


Dr. ARNALDO YANA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 629-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 31 de diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-014005 presentado por el (a) Bachiller, **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, quien solicita nominación de jurados y Fecha y hora de sustentación de tesis, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller. **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, con número de DNI. **44117087** y con número de matrícula **131630025**, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la tesis titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024**, para optar el **GRADO de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N° 1435-2024-USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N° 1868-2024-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 00070 de fecha 26 de diciembre del 2024 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe final de la investigación (**BORRADOR DE TESIS**), del (la) Bach: **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, para optar el **GRADO de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**, Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer miembro	: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Segundo miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor	: Dr. ARNALDO YANA TORRES

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	: Viernes 03 de enero del 2025
Hora	: 11:00 a.m.
Lugar	: Aula N° 309 EPG-UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - el Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



TESIS UANCV



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01868-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 12 de noviembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-012841 de fecha 17 de octubre de 2024, el (la) Bach. **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, con DNI N° 44117087, código de matrícula N° 131630025, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); **INFORME N° 00769-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 05 de noviembre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-012841 el (la) Bach. **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59**, para optar el **GRADO de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. ARNALDO YANA TORRES**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00769-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024** presentado por el (la) Bach. **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **Dr. ARNALDO YANA TORRES**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Leopoldo Wamancusi Cruz Quiñá
DIRECTOR (e)



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01435-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 12 de Setiembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-010626 de fecha 28 de agosto de 2024, el (la) Bach. **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, con DNI N° 44117087, código de matrícula N° 131630025, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 00475-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** del 10 de setiembre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-010626 el (la) Bach. **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** con mención en: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Mgrt. ARNALDO YANA TORRES**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00475-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024** presentado por el (la) Bach. **MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Mgrt. ARNALDO YANA TORRES**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Escuela de Posgrado
Dr. Leopoldo Velásquez Caceres
DIRECTOR (e)



PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	www.verdaddelpueblo.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

Título de la tesis	
PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Marilly Milagros Miranda Mamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44117087
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-6790-7402
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Arnaldo Yana Torres
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Percy Gonzalo Puma Puma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Segundo Ortiz Caceres



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59.
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas Latitud: 15° 29' 27" S Longitud: 70° 07' 37" O</p> <p>https://maps.app.goo.gl/hp2GTPYQFaurBRSz7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 – Enero 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00
Librería	Ciencias políticas Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD NACIONAL VESTOR CABEREA VELASQUEZ
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARILLY MILAGROS MIRANDA MAMANI, identificado con DNI Nro. 44117087 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

" PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SARI ROMÁN - 2024 "

Asesorado por: Dr. ARNALDO YANA TORRES

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

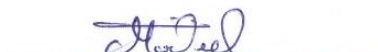
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 03 de JUNIO del 2025


FIRMA DEL ASESOR


FIRMA (obligatoria)





DEDICATORIA

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional durante mis estudios de post grado.



AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Andina Néstor Cáceres
Velásquez, por formarme y desarrollarme
profesionalmente.*

*A mi asesor de tesis, por guiarme en el
desarrollo de este trabajo de investigación.*



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPITULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Exposición de la situación problemática	1
1.2 Formulación del Planteamiento del Problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2- Problemas específicos	3
1.3 Exposición de la Justificación de la Investigación	3
1.4 Objetivo de la investigación	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5 Hipótesis de la investigación	5
1.5.1 Hipótesis general	5
1.5.2 Hipótesis específicas	5
1.6 Variables e indicadores	6
1.6.1 Conceptualización de variables	6
1.6.2 Operacionalización de las variables	6



CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes 7

 2.1.1. A nivel internacional..... 7

 2.1.2 A nivel nacional 8

 2.1.3 A nivel local..... 10

2.2 Base teórica 11

 2.2.1. Simplificación Administrativa. 11

 2.2.2. Marco normativo de la simplificación administrativa 13

 2.2.3. Percepción de los Ciudadanos. 15

2.3 Marco Conceptual..... 17

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación 19

3.2 Método aplicado a la investigación 19

3.3 Tipo de investigación 20

3.4 Nivel de investigación 20

3.5 Diseño de investigación 21

3.6 Población y muestra 22

 3.6.1. Población..... 22

 3.6.2. Muestra..... 22

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información 23

 3.7.1. Técnicas de la investigación..... 23

 3.7.2. Instrumentos de la investigación 25

3.8 Valides y confiabilidad del instrumento de investigación..... 27

3.9. Diseño de la estrategia para prueba de hipótesis 29



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los Resultados 31

 4.1.1. Simplificación administrativa del procedimiento administrativo y servicios
 prestados en exclusividad 31

 4.1.2 Percepción de los ciudadanos sobre la valoración del trámite administrativo 44

4.2 Proceso de prueba de hipótesis 53

4.3 Discusión de resultados 53

CONCLUSIONES 57

RECOMENDACIONES 59

REFERENCIAS 60

ANEXOS 64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables6

Tabla 2 Calificación de tiempo de atención del proceso de administración solicitud33

Tabla 3 Percepción del costo del proceso de administración solicitado35

Tabla 4 Opinión sobre el cumplimiento del plazo del proceso de administración solicitado ..36

Tabla 5 Calificación de acceso de información, para realizar el trámite de un proceso de administración solicitado39

Tabla 6 Calificación del cumplimiento de las normas en la exigencia de requisitos para la tramitación del proceso de administración solicitado41

Tabla 7 Calificación de la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad42

Tabla 8 Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en un trámite administrativo44

Tabla 9 Percepción sobre la mejora de la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Román46

Tabla 10 Calificación sobre facilidad del canal para realizar un trámite de un proceso de administración solicitado47

Tabla 11 Medio o canal que le facilita realizar un trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio49

Tabla 12 Percepción de las plataformas digitales implementados por la Municipalidad facilitan los trámites de un proceso de administración solicitado50

Tabla 13 Percepción del ciudadano sobre el mismo trato durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicita52



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calificación de tiempo de atención del proceso de administración solicitado34

Figura 2 Percepción del costo del proceso de administración solicitado35

Figura 3 Opinión sobre el cumplimiento del plazo del proceso de administración solicitado. 37

Figura 4 Calificación de acceso de información, para realizar el trámite de un proceso de administración solicitado39

Figura 5 Calificación del cumplimiento de las normas para la exigencia de requisitos en la tramitación del proceso de administración solicitado41

Figura 6 Calificación de la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad43

Figura 7 Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en un trámite administrativo44

Figura 8 Percepción sobre la mejora de la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Román46

Figura 9 Calificación sobre facilidad del canal para realizar un trámite de un proceso de administración solicitado48

Figura 10 Medio o canal que le facilita realizar un trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio49

Figura 11 Percepción de las plataformas digitales implementados por la Municipalidad facilitan los trámites de un proceso de administración solicitado51

Figura 12 Percepción del ciudadano sobre el mismo trato durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicita52



RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue analizar y describir la percepción de los ciudadanos respecto a la implementación de la simplificación administrativa y los servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román durante el año 2024. Para ello, se adoptó un enfoque cualitativo y se aplicó el método inductivo, con un diseño descriptivo y no experimental, en un nivel de investigación transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 370 ciudadanos, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento principal de recolección de datos. Posteriormente, los resultados fueron organizados y analizados mediante una tabla de distribución de frecuencias para identificar patrones y tendencias en las respuestas. Los hallazgos del estudio revelaron que, en relación con la simplificación de los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos en la Municipalidad Provincial de San Román, los ciudadanos predominan una percepción negativa. Entre los aspectos más criticados se encontraron el tiempo, costo y el plazo de atención establecidos en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), así como la legalidad de ciertos requisitos administrativos. Además, los ciudadanos expresaron una percepción desfavorable sobre la calidad del servicio de atención al público, la ausencia de canales digitales efectivos para la gestión de trámites, y la preferencia por otros métodos al momento de realizar trámites administrativos. Estos resultados sugieren que existe una brecha significativa entre las expectativas de los usuarios y la implementación real de las políticas de simplificación administrativa en la municipalidad, lo que podría requerir la revisión y optimización de los procesos para mejorar la satisfacción ciudadana.

Palabras claves: Simplificación administrativa, procedimiento administrativo, servicios prestados en exclusividad.



ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze and describe the perception of citizens regarding the implementation of administrative simplification and the services provided exclusively in the Provincial Municipality of San Román during the year 2024. To this end, a qualitative and the inductive method was applied, with a descriptive and non-experimental design, at a transversal research level. The study population was made up of 370 citizens, to whom a structured questionnaire was applied as the main data collection instrument. Subsequently, the results were organized and analyzed using a frequency distribution table to identify patterns and trends in the responses. The findings of the study revealed that, in relation to the simplification of administrative procedures and exclusive services in the Provincial Municipality of San Román, a negative perception predominates among citizens. Among the most criticized aspects were the time, cost and deadline for attention established in the TUPA (Single Text of Administrative Procedures), as well as the legality of certain administrative requirements. In addition, citizens expressed an unfavorable perception about the quality of customer service, the absence of effective digital channels for managing procedures, and the preference for other methods when carrying out administrative procedures. These results suggest that there is a significant gap between user expectations and the actual implementation of administrative simplification policies in the municipality, which could require the review and optimization of processes to improve citizen satisfaction.

Keywords: Administrative simplification, administrative procedure, services provided exclusively.



INTRODUCCIÓN

En Perú, el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública, emprendió una revisión sistemática de los procedimientos administrativos de los Gobiernos Locales, lo que llevó a la estandarización de 173 procedimientos administrativos de 1 servicio prestado en exclusividad. Sin embargo, dio a conocer dos medidas legales relativas a la simplificación administrativa, para brindar mejores servicios y dar una respuesta oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos y empresas. A nivel regional, los habitantes acuden diariamente a las Municipalidades Provinciales y Distritales, para realizar algún trámite administrativo o servicio que prestan por sí solos. A los administrados al momento de presentar un expediente administrativo a través de las ventanillas de la entidad se les advierte desde el inicio hasta el final de la actividad que tomará tiempo, razón por la cual los usuarios deben regresar más de una vez a las oficinas para adquirir lo que necesitan, perjudicando en consecuencia su tiempo y su economía. Comprender y medir la opinión de la gente sobre la calidad de los servicios administrativos que reciben es de importancia crítica para los gobiernos locales, porque apoyará la adopción de medidas para elevar las expectativas de los ciudadanos. Este intento de investigación se divide en capítulos, que se describen a continuación:

El Capítulo I describe los conceptos fundamentales para el desarrollo del estudio, incluida la definición de los objetivos principales, las hipótesis a probar y la operacionalización de variables clave. Este capítulo describe las cuestiones contextuales que llevaron al estudio y detalla el planteamiento del problema, proporcionando así los antecedentes necesarios para comprender la importancia y justificación del tema de investigación.

El Capítulo II delinea el contexto del estudio, examina los fundamentos teóricos que respaldan el marco de la investigación e introduce el marco conceptual que aclara los



conceptos principales que dirigen la interpretación y el análisis de los datos recopilados a lo largo de la investigación.

El Capítulo III describe la técnica de investigación aplicada, incluido el grupo demográfico y la muestra seleccionados para el estudio, los métodos de recopilación de datos adoptados y el diseño de investigación ejecutado. La metodología de investigación, el tipo de estudio, el alcance de la investigación y el diseño adoptado se describen claramente, proporcionando un marco integral para las técnicas e instrumentos aplicados para obtener resultados.

El Capítulo IV se centra en la presentación y análisis de los resultados obtenidos mediante técnicas de recopilación de datos, seguido de una discusión de los hallazgos en relación con las hipótesis básicas del estudio.

A continuación, se proporcionan las referencias bibliográficas que respaldan el estudio, junto con apéndices que incluyen materiales auxiliares empleados a lo largo de la redacción de la tesis, como encuestas y otros recursos de apoyo.



CAPITULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Exposición de la situación problemática

El gobierno peruano ha hecho de la racionalización y mejora de los procedimientos administrativos en las entidades públicas peruanas una prioridad a largo plazo. Para eliminar intermediarios y trámites burocráticos innecesarios, en 1989 se promulgó la Ley N° 25035. Se eliminaron específicamente del requisito los documentos que contenían información innecesaria. Creado en 1991, el TUPA se erige como el Texto Único de Procedimientos Administrativos. La disposición pertinente es posteriormente derogada por la Ley N° 27444, frecuentemente denominada Ley del Procedimiento Administrativo General. Regula las funciones públicas y los procedimientos administrativos establecidos al interior de las entidades, así como sus necesidades, gastos y aprobación.

Los ciudadanos que concurren a las entidades públicas a realizar algún procedimiento administrativo o a recibir un servicio en exclusivo que brinda una entidad, se encuentran descontentos por la calidad de servicio que brinda una entidad pública, porque consideran que los trámites administrativos son burocráticos, particularmente en los Gobiernos Locales.



El Decreto Supremo N° 1203 de 2015 creó el Sistema Único de Trámites – SUT para simplificar los trámites administrativos y los servicios prestados únicamente. Mediante Ordenanza Municipal N° 003-2023-CMPSR-J, la Municipalidad Provincial de San Román actualizó su Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, sumando veintitrés (23) Procedimientos Administrativos Estandarizados y un (01) Servicio en Exclusividad, de conformidad con esta presunción. Sin embargo, todas las demás operaciones y servicios administrativos aún están sujetos al TUPA reconocido por la Ordenanza Municipal N° 007-2007-MPSRJ.

1.2 Formulación del Planteamiento del Problema

La formulación del planteamiento del problema es el proceso inicial y fundamental en cualquier investigación, donde se define de manera clara y precisa la cuestión o el desafío que se desea abordar. Implica identificar un problema relevante y específico dentro del contexto del estudio, que justifique la investigación y esté relacionado con una brecha en el conocimiento o una necesidad no resuelta en la práctica. El planteamiento del problema debe enunciarse de forma que se pueda investigar empíricamente, proporcionando el marco necesario para el desarrollo de los objetivos, hipótesis y el diseño metodológico. Este proceso no solo describe la situación problemática, sino que también establece la importancia del tema y la motivación para investigarlo, además de orientar al investigador hacia las posibles soluciones o respuestas que se buscan encontrar a través del estudio.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024?



1.2.2- Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024?
- b. ¿Cuál es la valoración de los ciudadanos sobre el trámite de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024?

1.3 Exposición de la Justificación de la Investigación

Según el estudio Doing Business 2019 realizado por el Banco Mundial, el Perú se ubicó en el puesto 76 entre 190 naciones en términos de sus reglas de negocios. Debido a esto, parece que los procedimientos y servicios administrativos del país están subutilizados. Además, la OCDE señala que "más de 2.000 procedimientos fueron simplificados o eliminados" como consecuencia de la "revisión nacional de la calidad de los procedimientos administrativos" del Perú (2024).

Entre las diversas ramas del gobierno que ignoran este estatuto se encuentran los gobiernos locales. (9 de noviembre de 2021, Arobes) Esto es especialmente cierto cuando "muchos de los trámites que realizan los ciudadanos" tienden a congregarse en los niveles local y regional.

Teóricamente, este estudio es importante porque solicitará experiencias de primera mano de personas residentes en Juliaca sobre su visión sobre la posibilidad de simplificación de procesos administrativos y servicios por parte de la Municipalidad Provincial de San Román. Asimismo, se impartirán nuevos conocimientos académicos sobre el tema.

La realización de este estudio realmente ayudará a las autoridades y servidores de la Municipalidad Provincial de San Román a mejorar los trámites administrativos, incrementar la calidad del servicio que brindan a los residentes y eliminar trabas burocráticas.



Es posible aplicar la metodología utilizada en este estudio a futuros estudios destinados a agilizar los procesos y servicios administrativos brindados por otras organizaciones del sector público, especialmente los gobiernos locales.

La simplificación administrativa tiene como objetivo mejorar los procedimientos y procesos administrativos, disminuir la burocracia y mejorar el acceso de las personas a los servicios públicos. La eficacia de estas reformas depende predominantemente de las percepciones de los residentes, ya que ellos son los principales usuarios de estos servicios. Si la simplificación no es bien recibida o comprendida, es posible que no produzca las ventajas previstas, incluida una mayor satisfacción y eficiencia en la utilización de los recursos públicos. En consecuencia, comprender cómo las personas evalúan y perciben estos cambios es esencial para modificar las políticas públicas, mejorar la calidad del servicio y cultivar la confianza en las instituciones locales.

Además, la investigación es pertinente al contexto contemporáneo de modernización del Estado y la búsqueda de una administración pública más eficiente y accesible. Con frecuencia, las reformas encaminadas a la simplificación administrativa se ejecutan sin una evaluación exhaustiva de los requisitos, expectativas y percepciones de las personas, lo que genera oposición o escepticismo hacia los cambios. Comprender las percepciones de los residentes sobre estos procedimientos podría revelar áreas de mejora y posibilidades para maximizar la implementación de la simplificación administrativa dentro del municipio. Esta investigación proporcionará datos valiosos para las autoridades locales y mejorará la comprensión de la relación entre los ciudadanos y la administración pública, permitiendo ajustes de políticas para mejorar la interacción y garantizar que las reformas sean realmente efectivas y beneficiosas para la comunidad en su conjunto.



1.4 Objetivo de la investigación

1.4.1. *Objetivo general*

Describir la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- a. Describir la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024.
- b. Describir la valoración de los ciudadanos sobre el trámite de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024.

1.5 Hipótesis de la investigación

1.5.1 *Hipótesis general*

Sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, la mayoría de los ciudadanos perciben que no se implementó.

1.5.2 *Hipótesis específicas*

- a. Sobre la implementación de la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, la mayoría de los ciudadanos lo perciben costoso, perciben el incumplimiento de plazos, existe información insuficiente, algunos requisitos exigidos carecen de legalidad.



b. Sobre el trámite de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, la mayoría de los ciudadanos valora la calidad de atención como malo, hay poca facilidad, desconocen plataformas digitales, existe desigualdad en la atención.

1.6 Variables e indicadores.

1.6.1 Conceptualización de variables

Variable independiente:

Simplificación administrativa

Variable dependiente:

Percepción de los ciudadanos

1.6.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente Simplificación administrativa	Procedimiento administrativo y servicios prestados en exclusividad	Eficiencia. - Tiempo de atención. - Costo de trámite. Eficacia. - Cumplimiento de plazo. Transparencia. - Acceso a la información. Legalidad. - Cumplimiento a normas.
Variable dependiente Percepción de los ciudadanos	Valoración del trámite administrativo	Calidad. - Satisfacción del usuario. Facilidad del trámite. - Canales de atención. Digitalización de procesos. - Plataformas digitales. Orden de atención. - Igualdad de trato.

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. *A nivel internacional*

La información a nivel mundial sobre el tema de nuestro estudio es escasa. Herdoiza (2019) busca sacar conclusiones sobre la naturaleza del vínculo entre la simplicidad administrativa y la atención de los estudiantes utilizando datos adquiridos de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz en Malta, Ecuador en 2019. Utilizando un muestreo no probabilístico en el nivel aleatorio básico, su análisis cuantitativo El enfoque fue de nivel descriptivo y de tipo correlacional. La Unidad de Educación Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador tiene que implementar un mapeo de procesos para mejorar la atención e incluir modernidad para poder atender mejor a la población estudiantil.

Un estudio realizado por González, Martínez y Rodríguez (2020) investigó la percepción de los ciudadanos sobre los procesos de simplificación administrativa en varias municipalidades a nivel internacional. Los resultados indicaron que, a pesar de las reformas implementadas para reducir los tiempos de espera y facilitar los trámites, los ciudadanos seguían enfrentando dificultades debido a la falta de herramientas digitales adecuadas y la



complejidad de los procedimientos. En particular, en la Municipalidad de Buenos Aires (Argentina), la investigación encontró que los usuarios percibían una mejora en la eficiencia de los trámites, pero expresaban preocupaciones sobre la falta de transparencia en la aplicación de algunas normativas. Este estudio subraya la importancia de la implementación tecnológica y la capacitación continua de los empleados públicos como factores clave para mejorar la percepción ciudadana en torno a la simplificación administrativa.

2.1.2 A nivel nacional

El propósito de la tesis de Flores (2023), "Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023", fue abordar esta misma cuestión. La mayor parte de esta investigación descriptiva se realizó en el nivel de análisis correlacional. Según el resultado centrado en los objetivos, el 19,8% de los encuestados dijo que la simplicidad administrativa y el disfrute del usuario eran extremadamente pobres. Se acepta la hipótesis alternativa que indica una correlación entre las variables ya que el valor p es significativamente inferior a 0,05 (sig. de 0,000) según Rho de Spearman.

Según Capellán (2022) es la fuente de la que se toman estos datos. Este estudio utilizó un diseño primario, no experimental, un diseño transeccional, un enfoque cuantitativo, un método deductivo, una estrategia de muestreo no probabilístico intencional y un nivel de análisis correlacional para determinar el impacto de la simplificación administrativa en la eficiencia de la atención al usuario en un Municipio de Lima en 2022. Un municipio de Lima 2022 mostró una correlación positiva muy fuerte ($r=0,701$, $p=0,000$) entre el desempeño del servicio al cliente y la simplicidad administrativa. Además de eso, descubrió una correlación directa entre una administración simplificada y una mayor eficiencia del servicio al cliente.

En un estudio correlacional entre la administración administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Municipio Distrital de San Juan de Cutervo, Sánchez (2022) empleó métodos cuantitativos y un enfoque no experimental. Encontrar esta conexión fue el objetivo



principal de la investigación. Los valores de correlación de Spearman revelan una relación bastante favorable ($r=0,467$).

Para el año 2021, Madueña y Hermoza pretendían haber sugerido en su tesis de pregrado (2021) una simplificación de procesos administrativos compatible con TUPA para el municipio del distrito de Reque. Utilizando una técnica no experimental, la investigación tuvo como objetivo describir y explicar cosas. Ciento treinta y cinco servidores públicos que supervisaban el funcionamiento del pueblo constituían la población. Con base en sus hallazgos, concluyó que la participación del personal en el desarrollo de iniciativas tanto a largo como a corto plazo es crucial para el éxito del proceso administrativo de Reque.

El modelo de regresión lineal básico tenía $y = -4,489 + 0,9743x$ y el objetivo general tenía $R^2 = 69,4\%$, como lo muestran los resultados. Además, toma nota de que las organizaciones aún exigen ciertos documentos, entre ellos fotocopias del DNI, a pesar de la simplicidad administrativa que exige el Decreto Legislativo N° 1246.

Según Lozano (2021) examinó las opiniones de lugareños de un municipio del norte sobre la conveniencia y rapidez de adquirir un permiso de construcción "modalidad C" para su tesis. En su investigación cuantitativa, utilizó principalmente una técnica transversal no experimental, que en su mayoría era de naturaleza descriptiva. Los solicitantes de licencias de construcción "Modo C" reportan una eficiencia percibida baja (62,53%), moderada (22,22%) y alta (15,25%) desde el punto de vista de los propietarios del proceso.

En un esfuerzo por demostrar que la simplicidad administrativa se corresponde con la felicidad del usuario, Najar (2019) utilizó como ejemplo la oficina de seguros de EsSalud en Piura. El estudio utilizó una metodología descriptiva, correlacional, no experimental, sustentada en un paradigma positivista para su enfoque cuantitativo. Un total de 355 empleados de la aseguradora EsSalud fueron incluidos en el análisis de confiabilidad, el cual se realizó mediante el Alfa de Cronbach. La oficina de seguros de Piura EsSalud tiene un grado de simplicidad administrativa Bueno calificado por el 53% de los usuarios y un nivel



Pobre-Aceptable evaluado por el 47%. Por lo que podemos ver, hay margen de mejora en términos de hacer que los procesos y procedimientos sean más eficientes, menos complicados y menos costosos. Las consecuencias serán más graves y la satisfacción del cliente disminuirá si esto no se controla.

2.1.3 A nivel local

Según Mamani (2017) utilizó el muestreo no probabilístico, un estilo de investigación descriptivo y la técnica deductiva en su tesis sobre nuestro tema de estudio. El objetivo principal de la investigación fue determinar cómo los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román durante el período 2013-2014 se vieron afectados por la técnica de simplificación administrativa. El resultado indica un alto grado de aplicación, teniendo en cuenta que el 60% es el nivel intermedio. Esto se debe principalmente al hecho de que los procesos administrativos se han afinado, reduciendo requisitos, gastos y períodos de espera innecesarios. Hay un nivel de aplicabilidad del 66%.

Un estudio realizado por Gutiérrez y Fernández (2022) analizó la percepción de los ciudadanos sobre la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Arequipa. Según los resultados, los ciudadanos percibieron mejoras en la rapidez de los trámites, especialmente en los servicios de licencias de funcionamiento y registros civiles, pero a la vez se identificaron obstáculos significativos debido a la falta de digitalización de ciertos procedimientos y la opacidad en algunos procesos administrativos. Además, los ciudadanos expresaron una creciente insatisfacción por la complejidad de los requisitos que aún deben cumplir, lo que afecta directamente su percepción sobre la eficiencia y transparencia de la administración pública local. Este estudio subraya la necesidad de continuar con la modernización tecnológica y la capacitación del personal administrativo para lograr una mejora sostenida en la percepción pública.



2.2 Base teórica

2.2.1. *Simplificación Administrativa.*

Según el Decreto Supremo N° 070-89-PCM, el objetivo de la simplificación administrativa es reducir las cargas a la sociedad, eliminando regulaciones y procesos ineficaces que dificultan el buen desempeño de su trabajo por parte de la Administración Pública.

(Castillo, 2007) en el documento titulado "Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes, promovido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)", referente a nuestro estudio analizó lo siguiente:

¿Existe una razón convincente para que queramos simplificar nuestros procedimientos? ¿Podría explicar las posibles ventajas de simplificar los pasos necesarios para registrar una empresa? Desde una perspectiva empresarial, la respuesta es obvia. El registro de empresas en Estados Unidos y Canadá toma sólo cuatro días, en comparación con un promedio de 57,5 días en América Latina. Para los dueños de negocios, esta es una opción más atractiva. Al igual que en Estados Unidos y Canadá, seguirás optando por pagar \$282 (p.15) incluso si el costo promedio en América Latina es de \$1,048 (p.15).

Según Muñoz (2011), nuestro país viene implementando reformas institucionales y regulatorias desde hace veinte años para agilizar los procedimientos administrativos y asegurar que los servicios exclusivos sean eficientes, eficaces, rentables, centrados en el ciudadano y fundamentados en los principios de simplificación administrativa (Secretaría de Gestión Pública, 2011, pág. 73).

La simplificación administrativa es un proceso estratégico que busca reducir la complejidad, los tiempos y los costos asociados a los procedimientos y trámites administrativos, tanto para los ciudadanos como para las entidades públicas. Su objetivo principal es mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos,



eliminando pasos innecesarios, redundancias y barreras burocráticas que dificultan la interacción entre los usuarios y la administración. Este proceso incluye la revisión, rediseño y digitalización de trámites, con un enfoque en facilitar el acceso a los servicios, optimizar el uso de recursos y garantizar que los procedimientos sean claros y sencillos para todos los involucrados.

La simplificación administrativa denota la reorganización y mejora de los procesos administrativos dentro de las instituciones públicas, encaminadas a disminuir la burocracia y aumentar la eficiencia de los servicios prestados a los habitantes. Este método tiene como objetivo reducir pasos superfluos, erradicar la redundancia y optimizar los procesos mediante la implementación de tecnología digital y descartando requisitos obsoletos. El objetivo es mejorar la accesibilidad y transparencia de la conexión entre el Estado y sus residentes, beneficiando tanto a los usuarios como a las autoridades públicas (Díaz & González, 2020).

La simplificación administrativa implica la modernización de los procesos y una transformación de la cultura organizacional al interior de las instituciones públicas. Las autoridades deben recibir suficiente capacitación para utilizar de manera competente la nueva tecnología y adoptar un enfoque impulsado por la eficiencia y orientado al servicio. Hernández (2019) afirma que el uso de canales digitales y plataformas electrónicas es esencial para mejorar la eficiencia y la transparencia en las operaciones, así como promover la participación pública en las tareas administrativas. Esta estrategia de simplificación requiere un análisis continuo de la opinión pública, ya que la aceptabilidad y la confianza de los usuarios son componentes críticos para el éxito de cualquier cambio administrativo.

Bertoni y Torres (2018) afirman que la simplificación administrativa va más allá de la mera reducción de tiempo y costos; también influye significativamente en la calidad del servicio público y la apertura institucional. Las reformas en este ámbito deben ir acompañadas de una comunicación transparente a los ciudadanos, asegurando su comprensión de los cambios, un acceso efectivo a nuevos mecanismos y una percepción genuina de que las reformas son



beneficiosas para sus intereses. La simplificación administrativa se caracteriza por ser un proceso holístico que aborda los requisitos estructurales de las instituciones públicas y al mismo tiempo satisface las expectativas de los ciudadanos, fomentando un equilibrio entre la innovación tecnológica y la mejora de las asociaciones público-privadas.

2.2.2. Marco normativo de la simplificación administrativa

La simplificación administrativa en el Perú se rige por las siguientes leyes y normas:

La simplificación administrativa se aborda principalmente en la Ley N° 27444, también conocida como Ley de Procedimiento Administrativo General (2001, 10 de abril) y sus modificaciones. Uno de sus principales propósitos es hacer que los procesos administrativos gubernamentales sean más abiertos, accesibles y eficientes. Nuestra investigación se basa en las siguientes recomendaciones hechas por la norma antes mencionada: Los procesos administrativos claros y sencillos son esenciales para adherirse al concepto de simplicidad, y las autoridades administrativas no deben discriminar a las personas que son responsables de monitorear para poder operar de manera imparcial.

Según la página 66 del informe de la Secretaría de Gestión Pública (2011), el público espera que su gobierno brinde un mejor servicio a un precio justo, responda a las consultas de manera más rápida y confiable, se ajuste a los horarios de trabajo, tenga personal cortés y respetuoso, y brinde servicios convenientes, ventanillas únicas" donde los ciudadanos pueden realizar todas sus tareas administrativas en un solo lugar.

El Decreto Legislativo N° 1246 (9 de octubre de 2016), que autorizó ciertas medidas de simplificación administrativa, establece que no se puede exigir a los usuarios que proporcionen documentos como copias de actas de nacimiento, documentos nacionales de identidad (DNI) o firmas notariadas como parte de un trámite administrativo. Esta legislación exige, entre otras cosas, que las agencias gubernamentales establezcan sistemas de pago en línea para el procesamiento de derechos.



Gracias a esto, las agencias gubernamentales podrían responder rápidamente a las solicitudes de los ciudadanos. Nuestro objetivo es establecer un nuevo estilo de prestación de servicios gubernamentales que dé prioridad a las necesidades de la gente.

Es imperativo que la metodología para el cálculo de los costos de los trámites y servicios administrativos se implemente cumpliendo lo establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1647. Los costos de los trámites y servicios administrativos "están estrechamente vinculados al costo real de la "servicio prestado", lo que significa que las organizaciones del Poder Ejecutivo están obligadas a pagar esos costos. Los cargos deben reflejar el costo real del servicio y ser razonables. "Facultad para dictar leyes", 13 de septiembre de 2024. Además, hasta el 30 de junio de 2025, las normas que regulan las tasas que deben cobrar los organismos gubernamentales por trámites administrativos o servicios exclusivos, según lo establecido en el Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, habrán sido puestos en vigor. Las empresas bajo su control ya no estarán sujetas a costos de procesamiento a partir de ese día.

El marco legislativo para la simplificación administrativa incluye las leyes, decretos, lineamientos y reglamentos que dictan los procedimientos y métodos para optimizar los procesos administrativos dentro de un determinado país o región. En muchos países, la simplificación administrativa se considera un componente vital de las reformas estatales, lo que lleva a la implementación de leyes y regulaciones que regulan la digitalización, la eliminación de procedimientos redundantes, la mejora de los tiempos de respuesta y la optimización de los requisitos de documentación, entre otros aspectos.

En Perú, la Ley de Simplificación Administrativa establece principios y procedimientos diseñados para reducir la burocracia, promoviendo así una administración pública más eficiente y accesible para los ciudadanos. Esta Ley requiere que las entidades del Estado implementen estrategias más efectivas para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana. De igual forma, la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos establece



medidas encaminadas a eliminar requisitos innecesarios y mejorar la calidad de los servicios administrativos. Las normas antes mencionadas, junto con lineamientos locales e internacionales complementarios, conforman el marco regulatorio que rige las políticas públicas y la implementación de la simplificación administrativa, destinadas a promover una gestión pública más ágil y eficiente, centrada en el bienestar ciudadano.

2.2.3. Percepción de los Ciudadanos.

Según la información disponible la percepción de los ciudadanos se refiere a las opiniones, actitudes y sentimientos que tienen las personas sobre las instituciones públicas. Esta percepción se forma a partir de sus experiencias diarias vividas, medios de comunicación, y la interacción con otras personas.

Este se define como “el grado en que los individuos perciben que las entidades u organismos públicos han satisfecho sus necesidades o superado sus expectativas en materia de servicios administrativos durante un período específico” según la Secretaría de Gestión Pública (2024), p. 13. La Secretaría de Gestión Pública ha autorizado la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP para garantizar que los bienes y servicios sean valorados según la satisfacción del público, la cual se ve afectada por parámetros como “trato durante el servicio, capacidad de brindar información, tiempo de servicio, la capacidad de prestar correctamente los servicios y la accesibilidad”. Los criterios para evaluar la calidad de los servicios prestados por el sector público están establecidos en esta norma (ver referencia 011-2022-PCM/SGP para mayor claridad).

Según una investigación realizada en 2022 por Villanueva et al., existen factores importantes que influyen en la simplicidad administrativa y la satisfacción del cliente. Uno de estos factores es la necesidad de que las personas sean tratadas con empatía y colaboración en los trámites de la administración pública. Debido al carácter público de estos servicios, es



esencial evaluar el efecto de la racionalización de los procesos administrativos en la satisfacción del cliente (p. 1).

La percepción ciudadana se refiere a las opiniones subjetivas e interpretaciones personales que los individuos tienen sobre los servicios públicos y las acciones gubernamentales que afectan su vida diaria. Esta perspectiva está profundamente influenciada por las experiencias personales, las interacciones previas con instituciones y el conocimiento que los individuos adquieren sobre las políticas y servicios gubernamentales. Las percepciones a menudo trascienden los hechos reales o los resultados precisos para abarcar elementos como la confianza, la transparencia y la accesibilidad de las instituciones gubernamentales o públicas. En la administración pública, la percepción ciudadana es un indicador crucial de la efectividad de las políticas, y representa la evaluación de los usuarios de las acciones gubernamentales tanto pragmática como emocionalmente.

La opinión de la gente sobre los servicios administrativos es un indicador vital para evaluar la calidad y eficacia de la gestión pública. Si los individuos perciben los procesos como intrincados, prolongados, poco claros o inequitativos, puede generar descontento y escepticismo hacia las instituciones, reduciendo así su disposición a interactuar con ellas. Cuando las personas ven las reglas y los procesos como comprensibles, accesibles y congruentes con sus expectativas, su percepción de la administración pública se vuelve más positiva, lo que potencialmente aumenta el compromiso y el cumplimiento de las leyes. Esta perspectiva está influenciada por factores como la transparencia procesal, la eficiencia resolutive, la calidad de la atención y la accesibilidad a la información relativa a los procesos administrativos.

Además, la opinión pública es crucial a la hora de implementar cambios o modificaciones en los sistemas administrativos, incluida la simplificación administrativa. La eficacia de estas mejoras, destinadas a aumentar la eficiencia, depende principalmente de la percepción del usuario. La implementación exitosa de la simplificación administrativa depende



no solo de elementos tecnológicos, como la eliminación de procesos redundantes o la digitalización de servicios, sino también de la percepción que los individuos tengan de estos cambios. Una percepción favorable surge cuando los individuos perciben que los procedimientos son acelerados, menos burocráticos y más transparentes en su ejecución.

Las encuestas y los estudios de percepción son herramientas vitales para comprender las experiencias de las personas con los servicios públicos, identificar áreas de mejora y optimizar políticas y procedimientos. Los datos recopilados de estos estudios permiten a las autoridades tomar decisiones fundamentadas, ajustando políticas que satisfagan eficazmente las necesidades y expectativas del público. Además, las percepciones de los individuos pueden variar según factores como la edad, el nivel educativo, la ubicación geográfica o el servicio particular utilizado; por lo tanto, es esencial incluir estas características al evaluar los resultados.

En última instancia, la percepción pública está estrechamente vinculada a la credibilidad de las instituciones gubernamentales. Cuando los ciudadanos ven que las instituciones funcionan de manera transparente, de acuerdo con las normas establecidas y brindan servicios de alta calidad, se refuerza la confianza en el gobierno. Por el contrario, si la percepción es de ineficiencia, desorden o conducta poco ética, puede cultivar una actitud negativa hacia la administración pública y su personal. Así, la percepción influye en la satisfacción ciudadana y, a su vez, impacta la legitimidad de las políticas gubernamentales y la relación entre gobiernos y ciudadanos.

2.3 Marco Conceptual

- a. **Percepción.** - Acción de recaudar ingresos por parte de la administración pública, tales como impuestos, tasas o contribuciones, para financiar sus funciones y servicios.



- b. Prestación.** - Entrega o suministro de servicios, beneficios o recursos por parte de una entidad pública o privada a individuos o grupos, generalmente en cumplimiento de obligaciones contractuales o legales.
- c. Procedimiento administrativo.** - Conjunto de actos y etapas regulados por la normativa vigente que guían la actuación de la administración pública para la toma de decisiones, otorgamiento de derechos o cumplimiento de obligaciones.
- d. Servicios prestados en exclusividad.** - Servicios ofrecidos únicamente a ciertos beneficiarios específicos, limitando su acceso o disponibilidad para otros grupos o usuarios, garantizando un trato preferencial o único.
- e. Simplificación administrativa.** - Medidas destinadas a reducir la complejidad, los requisitos y los tiempos necesarios para realizar trámites o procedimientos administrativos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y accesibilidad para los usuarios. (Secretaría de Gestión Pública, 2011, pág. 73).
- f. Trámites.** - Procedimientos o pasos administrativos que deben seguirse para obtener permisos, autorizaciones, certificados u otros documentos oficiales necesarios para la realización de diversas actividades legales, comerciales o personales. (Secretaría de Gestión Pública, 2011, pág. 74).



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque mixto será el más completo, ya que combina los métodos cualitativos y cuantitativos. Puedes comenzar con una fase cualitativa (por ejemplo, realizando entrevistas en profundidad o grupos focales para explorar las percepciones generales de los ciudadanos) y luego seguir con una fase cuantitativa (donde diseñes una encuesta estructurada para medir la extensión de esas percepciones en la población en general). Este enfoque permitió tanto una comprensión profunda y contextualizada del fenómeno como una medición precisa y objetiva de la percepción ciudadana sobre la implementación de la simplificación administrativa.

3.2 Método aplicado a la investigación

El método aplicado en esta investigación es descriptivo, ya que el objetivo principal es analizar y detallar las percepciones de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la municipalidad, sin manipular las variables del estudio. A través de este método, se buscó obtener una visión clara de las opiniones, actitudes y



valoraciones que los ciudadanos tienen respecto a las reformas administrativas, enfocándose en la descripción de sus experiencias y puntos de vista. Para ello, se empleó una encuesta estructurada con preguntas cerradas que permitió cuantificar las percepciones y evaluar la intensidad de sus opiniones sobre aspectos específicos de la simplificación. Los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos fueron procesados y analizados estadísticamente, lo que permitió identificar patrones, tendencias y características predominantes en las respuestas de los ciudadanos, contribuyendo a una comprensión más precisa de cómo estas reformas están siendo percibidas por la población en general.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación de este estudio es aplicada, ya que tiene como objetivo generar conocimiento práctico y útil para entender las percepciones de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la municipalidad. A través de la recolección de datos específicos sobre las experiencias y opiniones de los ciudadanos, se busca aplicar este conocimiento para mejorar los procesos administrativos y la interacción entre la municipalidad y los ciudadanos. La investigación se enfoca en resolver una problemática concreta y generar recomendaciones basadas en los hallazgos, lo que la convierte en una investigación aplicada en lugar de puramente teórica. Además, el enfoque práctico de la investigación puede influir en políticas públicas y estrategias para mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los ciudadanos en su relación con las autoridades locales.

3.4 Nivel de investigación

El nivel de investigación de este estudio es explicativo, ya que busca no solo describir las percepciones de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación



administrativa, sino también entender las causas que subyacen a esas percepciones y cómo ciertos factores pueden influir en ellas. A través de este enfoque, se pretende identificar y explicar las razones por las cuales los ciudadanos pueden tener una percepción positiva o negativa sobre las reformas administrativas implementadas por la municipalidad. Este nivel de investigación no solo se limita a observar el fenómeno, sino que también intenta establecer relaciones entre diferentes variables (como la experiencia previa con la municipalidad, el nivel de conocimiento sobre la simplificación administrativa, entre otras) para entender de manera más profunda cómo y por qué se manifiestan esas percepciones.

3.5 Diseño de investigación

El diseño de investigación de este estudio es no experimental, transversal y correlacional. El diseño no experimental se elige porque no se manipularon variables ni se intervino en el entorno de los participantes; el objetivo fue observar y analizar las percepciones de los ciudadanos tal como se presentan de manera natural. El diseño es transversal ya que se recopilaron los datos en un único momento en el tiempo, es decir, durante el año 2024, para evaluar las percepciones actuales sobre la implementación de la simplificación administrativa. Finalmente, el enfoque es correlacional porque se pretende identificar posibles relaciones entre diferentes variables, como la satisfacción de los ciudadanos y su nivel de conocimiento sobre los procesos administrativos simplificados, sin buscar establecer causalidad. Este diseño permitió identificar patrones o asociaciones que pueden contribuir a una mejor comprensión del impacto de la simplificación administrativa en la percepción de los ciudadanos.



3.6 Población y muestra

3.6.1. Población

La población de esta investigación está compuesta por los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de San Román, que han interactuado o han sido afectados por los procesos administrativos relacionados con la simplificación administrativa implementada en la municipalidad. Esta población incluyó tanto a los habitantes residentes en la provincia como a aquellos que realizan trámites administrativos en la municipalidad, como, por ejemplo, la obtención de licencias, registros o pagos de impuestos, y que, por lo tanto, tienen experiencia directa con el sistema de simplificación implementado.

La población total puede incluir a miles de ciudadanos, por lo que, para una muestra representativa, se seleccionarán un grupo de individuos que reflejen adecuadamente las diversas características demográficas de la población, como edad, sexo, nivel educativo, y experiencia en el uso de los servicios municipales. Esta muestra se definió según criterios de accesibilidad y la disponibilidad de los ciudadanos para participar en el estudio, garantizando que se obtenga una representación adecuada de las diversas percepciones y experiencias.

3.6.2. Muestra

La muestra de estudio está compuesta por un subconjunto representativo de ciudadanos de la Municipalidad Provincial de San Román, que se han topado directamente con los trámites administrativos afectados por la implementación de la simplificación administrativa. La muestra se seleccionó mediante un método estratificado para garantizar la representación de diferentes segmentos demográficos, incluida la edad, el género, el nivel educativo y la frecuencia de interacción con el municipio (por ejemplo, personas que interactúan con frecuencia frente a aquellas que interactúan con poca frecuencia).

El tamaño de la muestra dependerá del nivel de confianza y del margen de error deseado; En general, se utilizó técnicas de muestreo probabilístico, como el muestreo



aleatorio simple o el muestreo estratificado, para garantizar que los resultados sean representativos de toda la población. La muestra se extrajo de un tamaño de población proyectado y se eligió un número adecuado de participantes para obtener resultados confiables y representativos. Si la población total de habitantes involucrados en procesos administrativos en el municipio es 10.000, se puede seleccionar una muestra de aproximadamente 370 personas utilizando un método convencional de cálculo del tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del cinco por ciento.

La muestra se determinó mediante la siguiente fórmula:

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

Reemplazando los respectivos valores se obtuvo el tamaño de la muestra de 370 ciudadanos, quienes participaron voluntariamente durante la realización de la encuesta, para la presente pesquisa.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1. Técnicas de la investigación

Los procedimientos de investigación son los enfoques específicos utilizados para recopilar, analizar e interpretar datos durante el proceso de investigación. Estas tácticas son esenciales para obtener información relevante que ayude a abordar las preguntas de investigación y evaluar las hipótesis propuestas. En el campo de estudio sobre las opiniones de los ciudadanos sobre la simplificación administrativa, se utilizan muchos enfoques cuantitativos y cualitativos, dependiendo de los objetivos y el tipo de datos que se van a recopilar. Al emplear estos enfoques, el investigador puede determinar las opiniones, actitudes y comportamientos de los habitantes sobre los cambios administrativos implementados en la Municipalidad Provincial de San Román.



Este estudio utilizó principalmente una encuesta o cuestionario estructurado. Este instrumento de recopilación de datos facilita la recopilación rápida y eficiente de información de una gran población, empleando preguntas cerradas o escalas de medición que mejoran la cuantificación de las respuestas. Las encuestas son particularmente útiles para evaluar las percepciones de los individuos sobre la eficiencia, la transparencia y la legalidad de las operaciones administrativas, ya que producen datos representativos adecuados para el análisis estadístico para descubrir patrones o tendencias. El uso de encuestas fue crucial para comprender las opiniones del público sobre la implementación de la simplificación administrativa.

Además, la entrevista semiestructurada funciona como un enfoque cualitativo, permitiendo un examen exhaustivo de las perspectivas y experiencias de los usuarios. Las entrevistas permiten extraer respuestas más honestas y exhaustivas, mejorando la comprensión de los factores que dan forma a las creencias y perspectivas de los encuestados. Las preguntas abiertas permiten a los encuestados expresar sus opiniones sin estar limitados por opciones predeterminadas, lo que permite recopilar información más compleja y contextual. Esta técnica es particularmente ventajosa para analizar las percepciones de las personas sobre la simplificación administrativa y sus anticipaciones con respecto a este proceso.

Asimismo, se utilizó la observación directa en algunas situaciones, especialmente durante momentos en que las personas interactúan directamente con los procedimientos administrativos. La observación permite al investigador identificar posibles deficiencias o posibilidades de mejora en los procedimientos de simplificación administrativa que pueden no ser evidentes a través de encuestas o entrevistas. Por ejemplo, analizar cómo los individuos ejecutan sus transacciones o interactúan con las autoridades públicas puede proporcionar información sustancial sobre los desafíos prácticos que enfrentan, que tal vez no se expresen suficientemente solo mediante retroalimentación verbal.



El uso de estas tácticas puede mejorarse mediante la revisión exhaustiva de informes, normas y leyes relacionadas con la simplificación administrativa, aclarando así el marco regulatorio que rige la implementación de cambios. Este proyecto documental interpreta y evalúa datos obtenidos de encuestas y entrevistas, contrastando las percepciones de los ciudadanos con las políticas y actos reales implementados por la administración pública.

Las metodologías de investigación empleadas en este estudio serán cruciales para obtener datos tanto objetivos como subjetivos para evaluar las impresiones de las personas sobre la simplificación administrativa, facilitando así el examen de la eficacia y aceptabilidad de los cambios en la Municipalidad Provincial de San Román. Al combinar enfoques cualitativos y cuantitativos, queremos obtener un conocimiento integral de las experiencias de las personas, apoyando así el desarrollo de políticas públicas más efectivas y alineadas con las expectativas de la población.

3.7.2. Instrumentos de la investigación

Los instrumentos de investigación son herramientas utilizadas para la recopilación de datos en un estudio. Estas herramientas facilitan la recopilación de datos precisos que luego serán analizados para responder a las preguntas del estudio y lograr los objetivos definidos. Este estudio sobre las impresiones de los individuos sobre la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román empleó varios instrumentos para recolectar datos tanto cuantitativos como cualitativos, facilitando una comprensión profunda del tema que se examina.

El principal instrumento empleado fue el cuestionario o encuesta estructurada, consistente en una secuencia de preguntas cerradas y escalas de medición que arrojan respuestas fácilmente cuantificables. Esta herramienta tiene como objetivo recopilar sistemáticamente las percepciones públicas sobre aspectos clave de la simplificación administrativa, como la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios. Los



participantes valorarán su grado de acuerdo o desacuerdo con numerosas afirmaciones sobre procedimientos administrativos y sus propias experiencias mediante preguntas tipo Likert. Las encuestas, como instrumento estandarizado, facilitan la recopilación rápida y objetiva de datos de una gran población, mejorando así el análisis estadístico.

La guía de entrevista semiestructurada funcionó como un instrumento valioso para extraer conocimientos cualitativos integrales sobre los puntos de vista de los individuos. Las entrevistas semiestructuradas, a diferencia de las encuestas, permitieron a los encuestados expresar sus opiniones de forma más libre y exhaustiva, lo que produce una comprensión más matizada de las actitudes y experiencias de los usuarios con la simplificación administrativa. Las preguntas de la guía son abiertas y permitieron un examen en profundidad de las emociones, expectativas y frustraciones de los individuos, al tiempo que aclaran la lógica detrás de sus percepciones sobre los procesos administrativos.

El registro de observación directa funcionó como un instrumento auxiliar para recopilar datos en tiempo real sobre el comportamiento de los ciudadanos durante los procedimientos administrativos. Esta técnica permite a los investigadores analizar las interacciones de los ciudadanos con los servicios públicos y los procesos optimizados, identificando posibles obstáculos o preocupaciones críticas que pueden no ser evidentes en las narrativas de los encuestados o entrevistadores. La observación directa ayudó a descubrir estrategias efectivas que las personas evalúen positivamente y que puedan replicarse en otras áreas.

El análisis de documentos fue fundamental para comprender el marco legislativo y las políticas públicas implementadas por la Municipalidad Provincial de San Román hacia la simplificación administrativa. El análisis de documentos implica el escrutinio de leyes, normas, informes de gestión y otros documentos oficiales que describen los cambios y los procedimientos administrativos establecidos. Esta herramienta facilitó la comparación de percepciones individuales con políticas y decisiones institucionales, proporcionando un marco completo para analizar datos obtenidos de encuestas, entrevistas y observaciones.



Las herramientas de investigación de este estudio fueron cruciales para recopilar datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre las percepciones de los individuos sobre la simplificación administrativa. Cada instrumento entregará un análisis integral, asegurando que los resultados sean confiables, representativos y ventajosos para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

El instrumento de investigación que se utilizó para el recojo de la investigación fue el cuestionario de 12 preguntas. Para algunos interrogantes la medición del cuestionario fue ordinal, bajo la escala Likert, con 5 puntos conforme a la Metodología de la Simplificación administrativa, cuya equivalencia fue: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), o según corresponda para cada interrogante.

3.8 Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

La validez y la confiabilidad son elementos cruciales que aseguran la calidad y precisión de los instrumentos de investigación, ya que verifican que los datos adquiridos sean representativos y consistentes. En el campo de la investigación sobre las percepciones ciudadanas sobre la simplificación administrativa, es fundamental que los instrumentos utilizados (como encuestas, entrevistas y guías de observación) presenten validez y confiabilidad, garantizando que los resultados reflejen fielmente la realidad y las percepciones de los participantes.

La validez se refiere a la capacidad del instrumento para medir adecuadamente el constructo previsto, en particular si las preguntas de las encuestas y entrevistas están adecuadamente alineadas con los objetivos de la investigación. En este contexto, la validez garantiza que las consultas sobre la eficacia, transparencia y legalidad de las actividades administrativas sean relevantes y alineadas con el concepto de simplicidad administrativa. Se llevará a cabo un proceso de validación de contenido para determinar la validez del instrumento, durante el cual expertos en el campo, incluidos investigadores y funcionarios



públicos con experiencia en la administración pública, evaluarán las preguntas para garantizar que cubran adecuadamente las facetas críticas del tema. Además, las pruebas piloto ayudan a determinar si los participantes comprenden adecuadamente las preguntas y ofrecen información importante y relevante.

Por el contrario, la confiabilidad denota la consistencia o estabilidad del instrumento en la recopilación de datos. Un instrumento eficaz debe producir resultados fiables cuando se emplea varias veces en las mismas condiciones. Para verificar la confiabilidad del instrumento de investigación, se utilizó el enfoque de prueba piloto o test-retest, presentando el cuestionario a una pequeña cohorte en condiciones similares y posteriormente volviendo a aplicar el mismo instrumento al mismo grupo en un momento posterior. Si los resultados de ambas aplicaciones son comparables, se podría concluir que el instrumento es confiable. Además, para encuestas o cuestionarios que emplean escalas de medición (por ejemplo, escalas Likert), se puede calcular el coeficiente alfa de Cronbach, que actúa como una medida estadística de la consistencia interna del instrumento. Una puntuación alfa de Cronbach alta, a menudo superior a 0,7, indica que los ítems del instrumento están correlacionados y miden consistentemente el mismo concepto.

La validez y confiabilidad del instrumento de investigación son esenciales para garantizar que los datos recopilados sean representativos y consistentes, afirmando así la legitimidad y aplicabilidad de los resultados del estudio. La implementación de pruebas de validación de contenido y confiabilidad, con una revisión rigurosa y un proceso de prueba piloto, crearía una base sólida para evaluar las impresiones de las personas sobre la simplificación administrativa y produciría resultados confiables y relevantes para los usuarios tomadores de decisiones y la mejora de los procesos administrativos.

Para la validación del instrumento de investigación, se recorrió a tres (03) expertos en la materia, donde cada uno de ellos en el formato de validación del instrumento dieron su



conformidad del cuestionario propuesto, los mismos se adjunta en la parte de anexo del presente trabajo de investigación.

3.9. Diseño de la estrategia para prueba de hipótesis

El método de prueba de hipótesis de esta investigación se organiza en muchas fases para garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos sobre las percepciones de los individuos sobre la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román. Este método implica desarrollar hipótesis explícitas, elegir pruebas estadísticas adecuadas y examinar los datos recopilados para validar o refutar estas proposiciones basándose en evidencia empírica.

Las hipótesis se formulan de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación. La hipótesis nula (H_0) afirma que no existe una asociación sustancial entre la percepción pública y la ejecución de la simplificación administrativa, mientras que la hipótesis alternativa (H_1) postula que una relación relevante es evidente. Por ejemplo, H_0 : "La ejecución de la simplificación administrativa no afecta sustancialmente la percepción positiva de los ciudadanos sobre los servicios municipales" y H_1 : "La ejecución de la simplificación administrativa afecta significativamente la percepción positiva de los ciudadanos sobre los servicios municipales".

Para evaluar estos supuestos se empleó un método que utiliza cuestionarios estructurados para la recopilación de datos, con consultas destinadas a evaluar atributos como la satisfacción de los ciudadanos, la percepción de eficiencia y el conocimiento de la simplificación administrativa. Los datos recopilados se examinaron utilizando métodos estadísticos adecuados. Un enfoque cuantitativo abarcará pruebas de hipótesis, incluido el análisis de correlación para determinar las correlaciones entre variables, o pruebas de comparación de medias como la prueba t o ANOVA, dependiendo del número de grupos y



variables involucradas. Estas pruebas determinarán si las diferencias o correlaciones observadas son estadísticamente significativas.

La elección de las pruebas estadísticas dependerá de las características de los datos recopilados y de las propiedades de las hipótesis formuladas. Se pueden emplear pruebas de chi-cuadrado para examinar relaciones en datos categóricos y numéricos, mientras que el análisis de regresión lineal o las pruebas paramétricas son apropiados para variables continuas. Se determinará un umbral significativo (a menudo $\alpha = 0,05$), que actuará como criterio para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula. Esto garantiza que los resultados sean legítimos y estén fundamentados por un margen de error adecuado.

El diseño abarca un estudio integral de los datos para dilucidar los resultados en el contexto de la ejecución de la simplificación administrativa. Si los hallazgos corroboran la hipótesis alternativa, se pueden formular recomendaciones para mejorar las políticas públicas. Si la hipótesis nula no se refuta, los hallazgos resaltarán oportunidades de mejora en la estrategia de ejecución. Esta estrategia integral garantizará pruebas de hipótesis rigurosas, basadas en una investigación exhaustiva y coherente con los objetivos del estudio.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los Resultados

4.1.1. *Simplificación administrativa del procedimiento administrativo y servicios prestados en exclusividad*

La simplificación administrativa del procedimiento administrativo es un conjunto de reformas y acciones orientadas a agilizar, facilitar y hacer más eficientes los procesos administrativos, eliminando trámites innecesarios, reduciendo la burocracia y mejorando la eficiencia en la atención de los ciudadanos. Este concepto se refiere a la modificación o eliminación de procedimientos y requisitos que no aportan valor, con el objetivo de optimizar el uso de recursos tanto por parte de las entidades públicas como de los usuarios del servicio. La simplificación busca transformar los procedimientos de manera que sean más accesibles, rápidos y transparentes, garantizando que los ciudadanos puedan realizar sus gestiones de forma más sencilla y menos costosa, sin sacrificar la legalidad ni la calidad del servicio público. Este proceso también implica la digitalización de trámites, la reducción de la redundancia de información y la creación de mecanismos más claros y comprensibles para los usuarios, lo que reduce los tiempos de espera y aumenta la satisfacción del usuario.



En cuanto a los servicios prestados en exclusividad, estos hacen referencia a aquellos servicios o trámites que son ofrecidos únicamente por una entidad o autoridad pública, sin que exista competencia directa por parte de otras entidades. Estos servicios suelen ser monopolios administrativos en los que la entidad encargada tiene la responsabilidad exclusiva de gestionarlos, como ocurre con ciertos procedimientos legales, registros oficiales, licencias específicas, o la prestación de servicios de utilidad pública que no pueden ser delegados a otras entidades o actores privados. En el contexto de la simplificación administrativa, los servicios prestados en exclusividad son cruciales porque, al estar bajo el control único de la administración pública, se deben gestionar de manera más eficiente y accesible, para evitar la sobrecarga de trabajo en las instituciones y reducir las ineficiencias inherentes a los trámites burocráticos. La exclusividad también implica que la administración debe cumplir con estándares de transparencia, eficiencia y accesibilidad para que el ciudadano pueda acceder a estos servicios sin trabas innecesarias, lo que a su vez mejora la confianza en la administración pública y promueve la satisfacción ciudadana.

4.1.1.1 Percepción sobre eficiencia.

La percepción sobre eficiencia se refiere a la opinión y valoración subjetiva que los ciudadanos tienen sobre la capacidad de una entidad o proceso administrativo para lograr resultados de manera rápida, efectiva y con el mínimo uso de recursos. Esta percepción está vinculada a cómo los usuarios experimentan el rendimiento de los servicios públicos o administrativos, considerando factores como los tiempos de respuesta, la claridad de los trámites, la facilidad para obtener resultados y la optimización de recursos en el proceso. Una percepción positiva de la eficiencia sugiere que los ciudadanos consideran que las instituciones públicas cumplen con sus objetivos de manera oportuna y sin complicaciones, lo cual mejora la satisfacción general y la confianza en el sistema administrativo.



Sin embargo, esta percepción no siempre refleja la realidad objetiva de los procesos administrativos, ya que está influenciada por la experiencia individual, las expectativas previas y las comparaciones con otros servicios o instituciones. Por ejemplo, si los ciudadanos sienten que los tiempos de espera son largos o que los procedimientos son innecesariamente complicados, su percepción de la eficiencia será negativa, incluso si los indicadores formales de eficiencia administrativa (como tiempos de respuesta o costos operativos) son aceptables. Por tanto, comprender y evaluar la percepción sobre eficiencia implica no solo medir el desempeño administrativo desde una perspectiva técnica, sino también tomar en cuenta la experiencia subjetiva del usuario, lo que es crucial para la mejora continua de los servicios públicos y la simplificación de los trámites:

Tabla 2

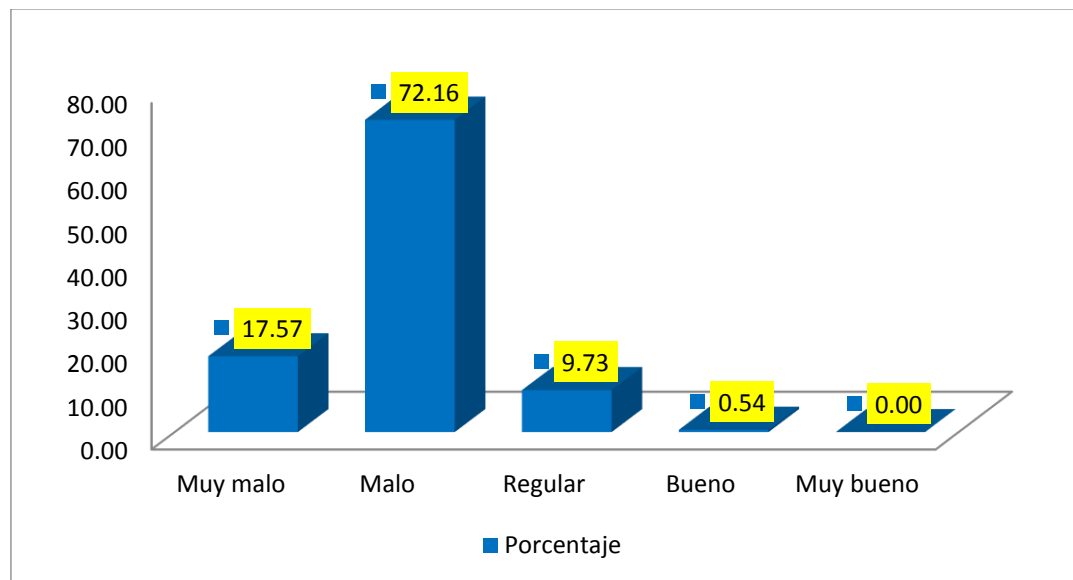
Calificación de tiempo de atención del proceso de administración solicitado

Calificación de tiempo de atención del proceso de administración solicitado	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	65	17.57
Malo	267	72.16
Regular	36	9.73
Bueno	2	0.54
Muy bueno	0	0.00
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 1

Calificación de tiempo de atención del proceso de administración solicitado



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 2.

Interpretación

Con respecto al tiempo de atención, los resultados de la tabla y figura presentada se obtuvo del cuestionario aplicado a los ciudadanos y ciudadanas con la siguiente interrogante: ¿Cómo califica el tiempo de atención del procedimiento y/o servicio administrativo solicitado? En efecto, la mayoría, es decir, 72.16% considera que el tiempo de atención de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado es malo en la Municipalidad Provincial de San Román, porque existe demora desde que el usuario presenta su expediente hasta la obtención de la respuesta; además revelaron que los responsables no están con tiempo, te hacen regresar o esperar. Luego, en segundo lugar, vale decir, el 17.57% considera muy malo el tiempo de atención de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado porque no reciben respuesta a sus solicitudes. En el tercer lugar el 9.73% de los encuestados respondió que es regular el tiempo de atención debido a que si reciben su respuesta a su solicitud. En el cuarto orden, sólo el 0.54% calificó que un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado



es bueno, el mismo dato es insignificante con respecto a los anteriores datos porcentuales. Finalmente, ninguno de los encuestados respondió que un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado es muy bueno.

Tabla 3

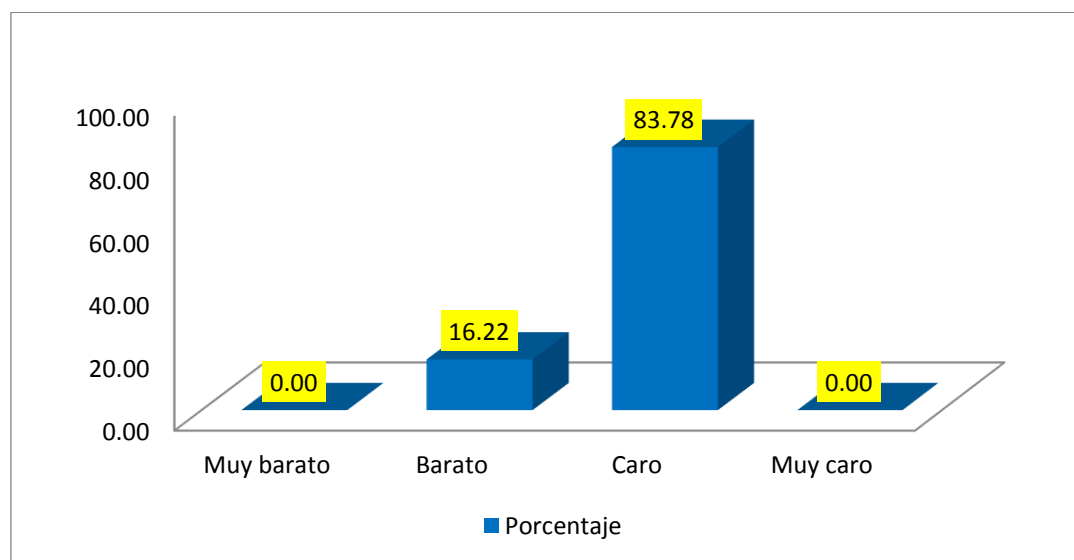
Percepción del costo del proceso de administración solicitado

Percepción del costo del proceso de administración solicitado	Frecuencia	Porcentaje
Muy barato	0	0.00
Barato	60	16.22
Caro	310	83.78
Muy caro	0	0.00
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 2

Percepción del costo del proceso de administración solicitado



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 3.

Interpretación

En cuanto al costo del trámite, los resultados de la tabla y figura presentada se obtuvo del cuestionario aplicado a los ciudadanos y ciudadanas con la siguiente interrogante: ¿Qué percepción tiene del costo que paga por el procedimiento administrativo y/o servicio solicitado? Los resultados logrados nos indican, que la mayoría de los encuestados, es decir, 83.78% considera que es caro el costo del trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado en la Municipalidad Provincial de San Román, ya que no justifica por la respuesta o documento recibido; en segundo lugar, es decir, sólo el 16.22% considera que es barato el costo de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado porque se ajusta a la actual coyuntura del costo de vida, y otros respondieron que el costo se mantiene desde varios años atrás. Finalmente, ninguno de los encuestados respondió que un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado es muy barato o muy caro.

4.1.1.2 Percepción sobre la eficacia

Con el fin de medir la eficacia en un proceso de administración prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román, se utilizó el indicador plazos de atención. Los resultados obtenidos en nuestra pesquisa se detallan a continuación:

Tabla 4

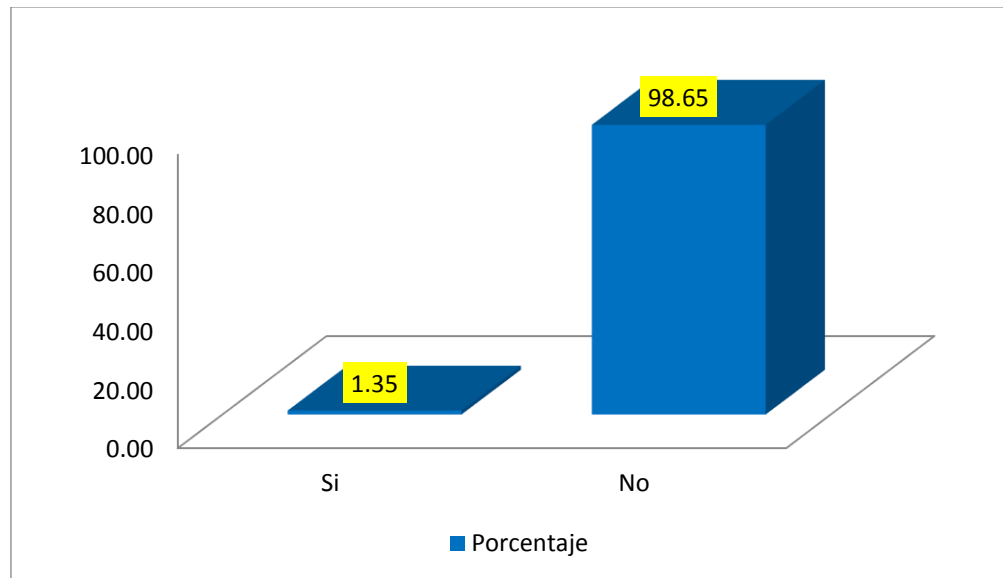
Opinión sobre el cumplimiento del plazo del proceso de administración solicitado

Opinión sobre el cumplimiento del plazo del proceso de administración solicitado	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	1.35
No	365	98.65
Total	300	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 3

Opinión sobre el cumplimiento del plazo del proceso de administración solicitado



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 4.

Interpretación

¿El municipio cumple con los plazos especificados en su documento de gestión para la operación o servicio administrativo que fue solicitado? Podemos plantear esta pregunta analizando los hechos de la tabla y la figura. Lo anterior se relaciona con la frase mencionada en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Municipalidad Provincial de San Román, la cual está relacionada con la tramitación de trámites y servicios administrativos. Casi todos los encuestados (98,65%) piensan que los plazos de TUPA de la entidad no se han cumplido debido a empleados incompetentes, trámites burocráticos y falta de comprensión técnica de las regulaciones. Sólo una pequeña fracción de los encuestados (1,35%) considera que se han cumplido los plazos de los documentos de gestión.



4.1.1.3 Percepción sobre la transparencia

La percepción sobre la transparencia se refiere a la opinión que los ciudadanos tienen sobre la claridad, apertura y accesibilidad con que una entidad pública o procedimiento administrativo maneja su información y toma de decisiones. Cuando los ciudadanos perciben que la gestión pública es transparente, consideran que las acciones de la administración son claras, justificadas y basadas en criterios comprensibles. Esto implica que las políticas, decisiones y resultados de los procesos administrativos son fácilmente accesibles para los ciudadanos, que pueden seguir cómo se gestionan los recursos públicos y cómo se toman las decisiones que afectan su bienestar. Una percepción positiva de la transparencia suele estar vinculada a la confianza en las instituciones y en la legitimidad del proceso administrativo.

La transparencia también está relacionada con la disponibilidad de información relevante, la rendición de cuentas y la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones. Sin embargo, esta percepción puede verse afectada por la falta de comunicación efectiva o la opacidad en ciertos procedimientos, lo que puede generar desconfianza y una sensación de que los procesos son manejados de manera arbitraria o injusta. Por ejemplo, si los ciudadanos no tienen acceso a información sobre los criterios utilizados para tomar decisiones o si se desconocen los resultados de ciertos trámites, la percepción sobre la transparencia se verá negativamente afectada. En este sentido, la percepción de la transparencia es fundamental no solo para mejorar la satisfacción ciudadana, sino también para fortalecer la legitimidad y la efectividad de la administración pública, asegurando que los procesos sean percibidos como justos y responsables:

Tabla 5

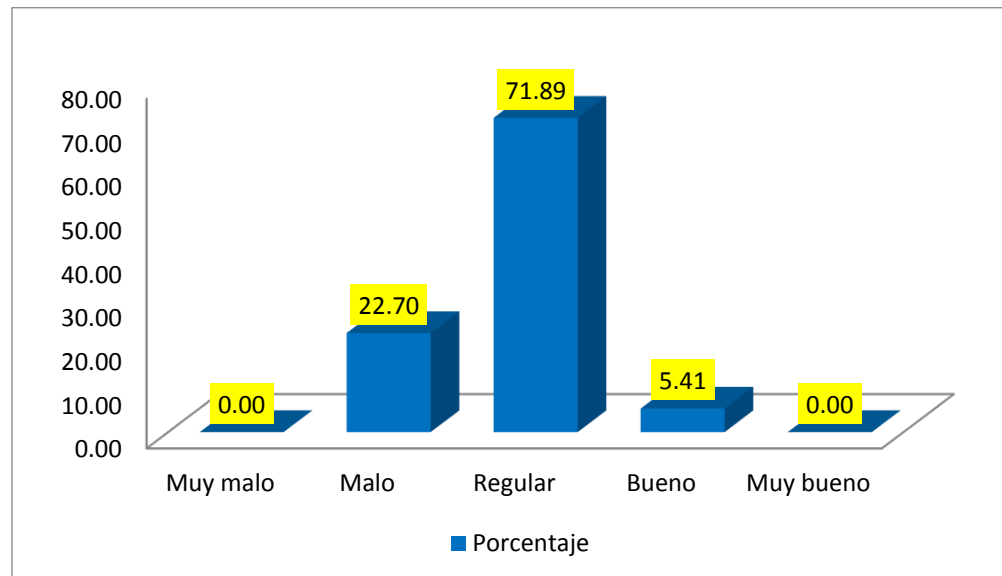
Calificación de acceso de información, para realizar el trámite de un proceso de administración solicitado

Calificación de acceso de información, para realizar el trámite de un proceso de administración Solicitado	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.00
Malo	84	22.70
Regular	266	71.89
Bueno	20	5.41
Muy bueno	0	0.00
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 4

Calificación de acceso de información, para realizar el trámite de un proceso de administración solicitado



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 5.

Interpretación

Preguntas como "¿Dónde puedo obtener detalles sobre procesos y servicios administrativos exclusivos de la Provincia de San Román?" condujo a la recopilación de datos



utilizados en la tabla y figura de esta sección. Según su experiencia, ¿qué tan sencillo es obtener los datos necesarios para realizar la tarea o servicio administrativo? Con base en los requisitos especificados en el TUPA de la entidad, es normal tener acceso a la información para iniciar un proceso administrativo, según el 71,89% de los encuestados consideró regular. El TUPA es considerado terrible por el 22,70% de la población porque está obsoleto. Y el 5,41% considera bueno que la entidad entregue formatos que permitan recolectar los datos necesarios para iniciar el trámite administrativo indicada. Por último, ningún encuestado tuvo una opinión positiva o negativa sobre lo fácil que fue conseguir los registros administrativos necesarios.

4.1.1.4 Percepción sobre la Legalidad

La percepción sobre la legalidad se refiere a la opinión que los ciudadanos tienen respecto a la conformidad de las acciones, decisiones y procedimientos administrativos con las normas legales vigentes. Esta percepción está relacionada con la confianza que las personas depositan en que las instituciones públicas actúan de manera justa, respetan el marco jurídico y no transgreden los derechos fundamentales de los ciudadanos. Una percepción positiva sobre la legalidad indica que los ciudadanos consideran que las entidades gubernamentales operan dentro de los límites establecidos por las leyes, lo que refuerza la legitimidad de los procesos y la aceptación de sus resultados.

Por otro lado, esta percepción puede verse afectada cuando los ciudadanos sienten que las acciones de la administración carecen de transparencia, equidad o apego a la normativa, lo que puede generar desconfianza e incertidumbre. Por ejemplo, si existen trámites percibidos como arbitrarios, favoritismos o decisiones poco justificadas, la percepción de legalidad se deteriora. La legalidad percibida no solo depende del cumplimiento técnico de las normas, sino también de cómo se comunica y justifica ese cumplimiento ante la ciudadanía. Por lo tanto, garantizar una percepción positiva sobre la legalidad requiere no solo operar de

manera estrictamente legal, sino también demostrarlo a través de prácticas claras, accesibles y consistentes que refuercen la confianza ciudadana en el sistema administrativo:

Tabla 6

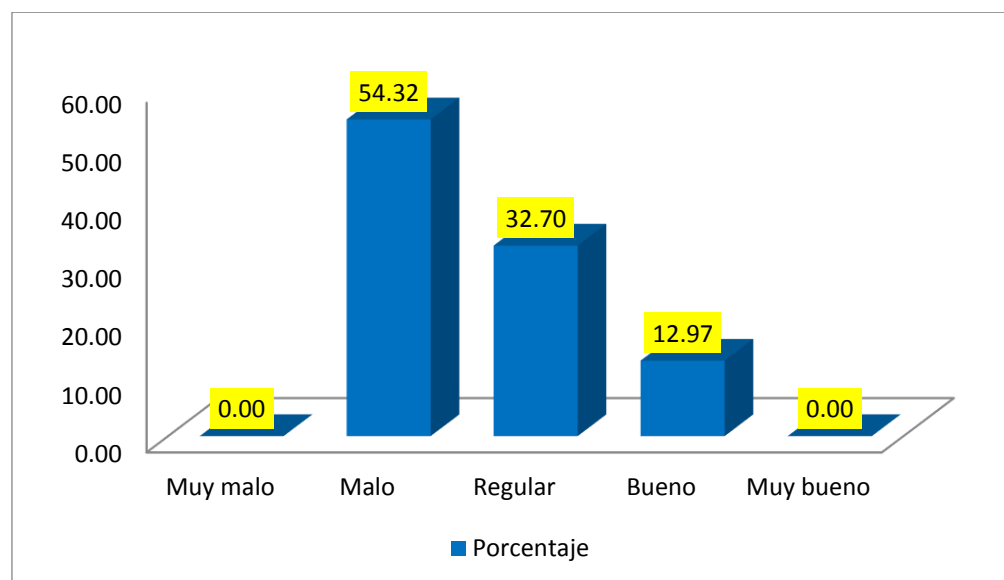
Calificación del cumplimiento de las normas en la exigencia de requisitos para la tramitación del proceso de administración solicitado

Calificación del cumplimiento de las normas en la exigencia de requisitos para la tramitación del proceso de administración solicitado	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.00
Malo	201	54.32
Regular	121	32.70
Bueno	48	12.97
Muy bueno	0	0.00
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 5

Calificación del cumplimiento de las normas para la exigencia de requisitos en la tramitación del proceso de administración solicitado



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 6.



Interpretación

Al plantearse la siguiente pregunta se pueden recuperar los resultados que se muestran en el cuadro y figura: ¿En qué medida la Municipalidad Provincial de San Román verifica que el trámite o servicios de administración administrativa que se han solicitado se realicen cumpliendo con todas las normas y lineamientos? Luego de revisar los requisitos de trámite, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el trámite y/o servicio administrativo que solicitó? Los resultados demuestran que el 55.32 por ciento de los encuestados considera inaceptable que los requisitos para iniciar un proceso administrativo no estén al día con la normativa; El 32.7 por ciento considera normal que los requisitos estén al día con la normativa porque los trámites administrativos relacionados con las licencias de funcionamiento lo están; y el 12,9 por ciento considera bueno que los requisitos estén actualizados. Finalmente, para poner en marcha un sistema administrativo totalmente obligatorio, absolutamente el cero por ciento de los ciudadanos encuestados consideró horrible adherirse estrictamente a las regulaciones y seguirlas al pie de la letra.

Tabla 7

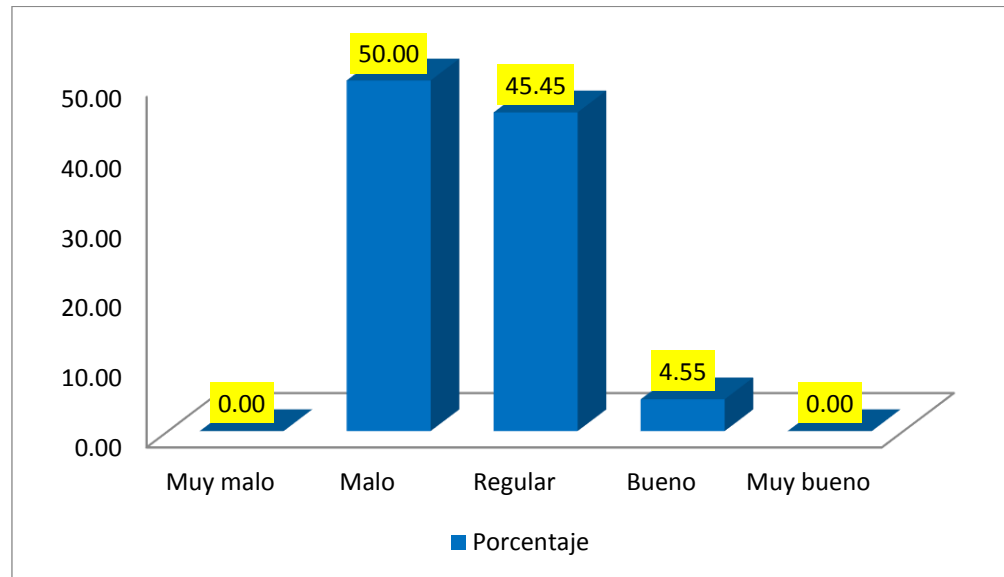
Calificación de la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad

Calificación de la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.00
Malo	187	50.00
Regular	170	45.45
Bueno	17	4.55
Muy bueno	0	0.00
Total	374	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 6

Calificación de la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 7.

Interpretación

Referente a la calificación de la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román, los resultados de la tabla y figura presentada en este apartado se logró obtener con la siguiente interrogante: ¿Cómo califica la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad? Los resultados nos indican, que el 50.00% de los encuestados perciben como malo la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, porque en el TUPA de la Municipalidad las Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación, no se encuentran estandarizados; en cambio en otras municipalidades a nivel nacional ya se encuentran estandarizados; el 45.45% de los entrevistados manifestaron que es regular la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, porque se encuentra incorporado en su TUPA los procedimientos administrativos de acceso a la información pública, licencias de



funcionamiento e inspecciones técnicas en seguridad en edificaciones; sólo 5.55% considera la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad es bueno, debido a que el procedimiento que solicitó se encuentra en el TUPA de la municipalidad. Por último, ninguno de los ciudadanos entrevistados, es decir, el 00% respondieron que es muy malo y ni muy bueno.

4.1.2 Percepción de los ciudadanos sobre la valoración del trámite administrativo

En este ítem presentamos, analizamos e interpretamos la percepción de los ciudadanos sobre la valoración del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, con el fin de conocer nuestro segundo objetivo específico. Los resultados obtenidos se exponen a continuación:

4.1.2.1 Percepción sobre calidad

Con el fin de medir la percepción sobre la valoración de la calidad del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de San Román, se utilizó el indicador satisfacción del usuario. Los datos logrados se detallan a continuación:

Tabla 8

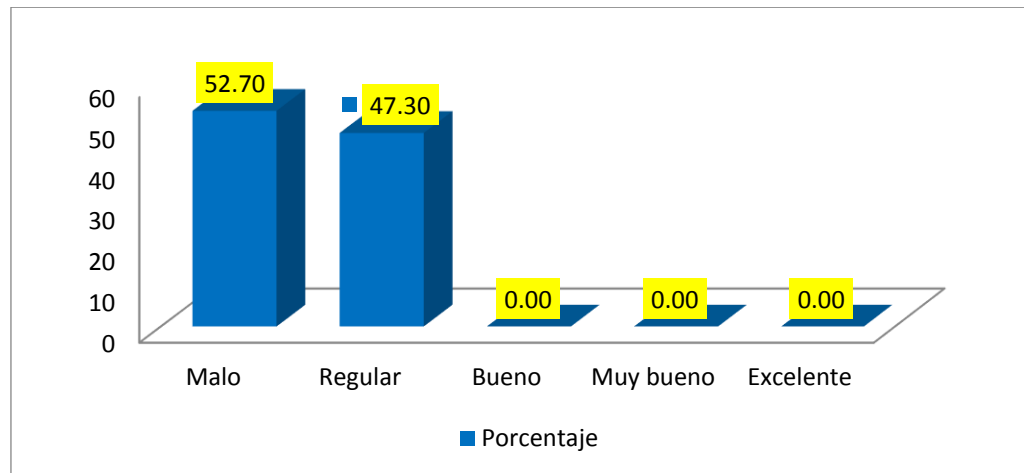
Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en un trámite administrativo

Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en un trámite administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	195	52.70
Regular	175	47.30
Bueno	0	0.00
Muy bueno	0	0.00
Excelente	0	0.00
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 7

Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en un trámite administrativo



Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Interpretación

En relación al nivel de satisfacción, los resultados de la tabla y figura presentada se obtuvo del cuestionario aplicado a los ciudadanos y ciudadanas con la siguiente pregunta: ¿Qué nivel de satisfacción tiene sobre la calidad de atención que recibe en la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicitó a la municipalidad? A dicha interrogante la mayoría de los encuestados, vale decir, el 52.70% respondió que es malo el nivel de satisfacción en la calidad de atención trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de San Román, debido a la improvisación de funcionarios de confianza ya que muchos de ellos desconocen la parte técnica y el marco normativo en sus funciones, no hay celeridad en los tramites que solicitaron, además aseguran que muchos de ellos recibieron respuesta como: “lo tiene tal”, “aún no lo vio, etc.”; el 47.30% de los entrevistados respondieron que, es regular el nivel de satisfacción en la calidad de atención en un trámite administrativo, porque los responsables les orientó sobre la situación de sus expedientes. Asimismo, es importante manifestar que ninguno de los encuestados respondió que el nivel de satisfacción en la calidad de atención de un trámite administrativo es bueno, muy bueno o excelente.

Tabla 9

Percepción sobre la mejora de la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad

Provincial de San Román

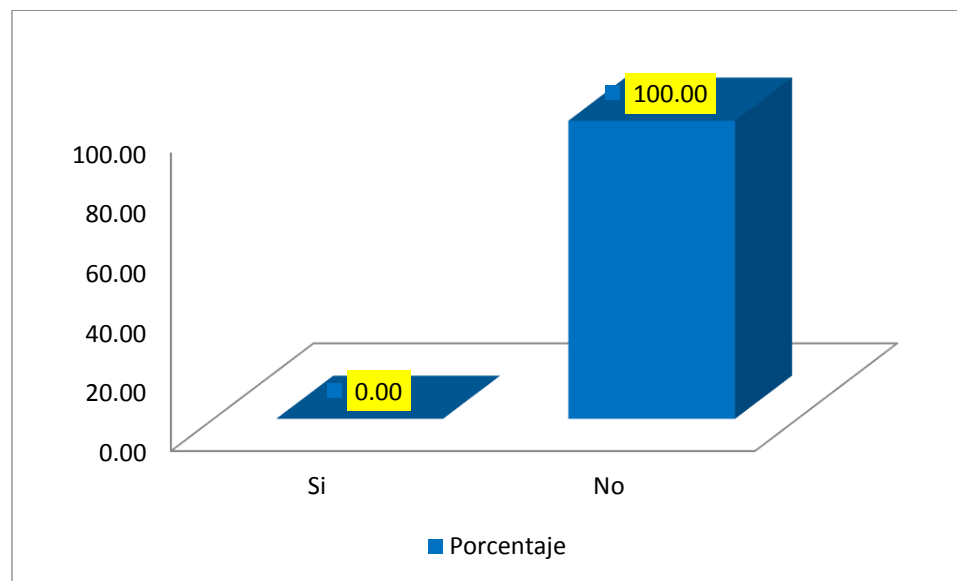
Percepción sobre la mejora de la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Román	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.00
No	370	100.00
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 8

Percepción sobre la mejora de la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad

Provincial de San Román



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 9.

Interpretación

Con respecto a la mejora en la calidad de atención a los ciudadanos que realizan trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, los resultados de la tabla y figura presentada se obtuvieron del cuestionario aplicado a los ciudadanos y



ciudadanas con la siguiente interrogante: ¿Percibe que la municipalidad ha mejorado en la calidad de atención a los ciudadanos? A dicha pregunta el 100.00% de los encuestados respondió que no mejoró la calidad de atención a los ciudadanos y ciudadanas, es decir, a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Román, indicaron que sigue habiendo burocracia, lentitud en los trámites administrativos; no se observa mejora continua en sus procedimientos administrativos, ni mucho menos existe digitalización para realizar trámites administrativos.

4.1.2.2 Percepción sobre facilidad del trámite.

A fin de medir la percepción sobre valoración de la facilidad de trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de San Román, se utilizó la premisa canales de atención, para realizar un trámite administrativo o servicios prestados en exclusividad. Los datos logrados se detallan a continuación:

Tabla 10

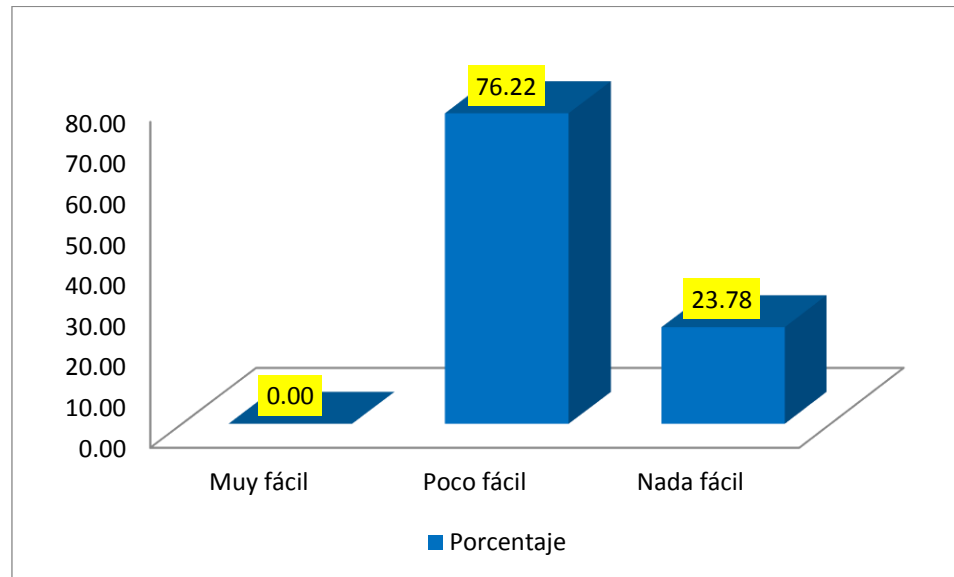
Calificación sobre facilidad del canal para realizar un trámite de un proceso de administración solicitado

Calificación sobre facilidad del canal para realizar un trámite de un proceso de administración solicitado	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	0	0.00
Poco fácil	282	76.22
Nada fácil	88	23.78
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 9

Calificación sobre facilidad del canal para realizar un trámite de un proceso de administración solicitado



Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Interpretación

Con respecto al canal de atención, los resultados de la tabla y figura presentada se obtuvo del cuestionario aplicado a los usuarios con la siguiente interrogante: ¿Cómo califica la facilidad para realizar el trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado en la Municipalidad? Los datos obtenidos nos indican que el 76.22% de los encuestados consideró poco fácil el canal de atención para iniciar un trámite administrativo o servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román, indicaron lo siguiente “porque si no vas a ver tu trámite no lo agilizan”; el 23.78% de los entrevistados respondieron que, es nada fácil los canales de atención en la entidad objeto de estudio, porque las oficinas están en distintos lugares, se tiene que esperar haciendo “cola”, para pagar por derechos de trámite, luego se tiene que movilizar a la oficina de trámite documentario, para presentar un expediente, y en esta última oficina se tiene que esperar porque tampoco les atienden rápido. Ninguno, de los entrevistados consideró que es fácil los canales de atención.

Tabla 11

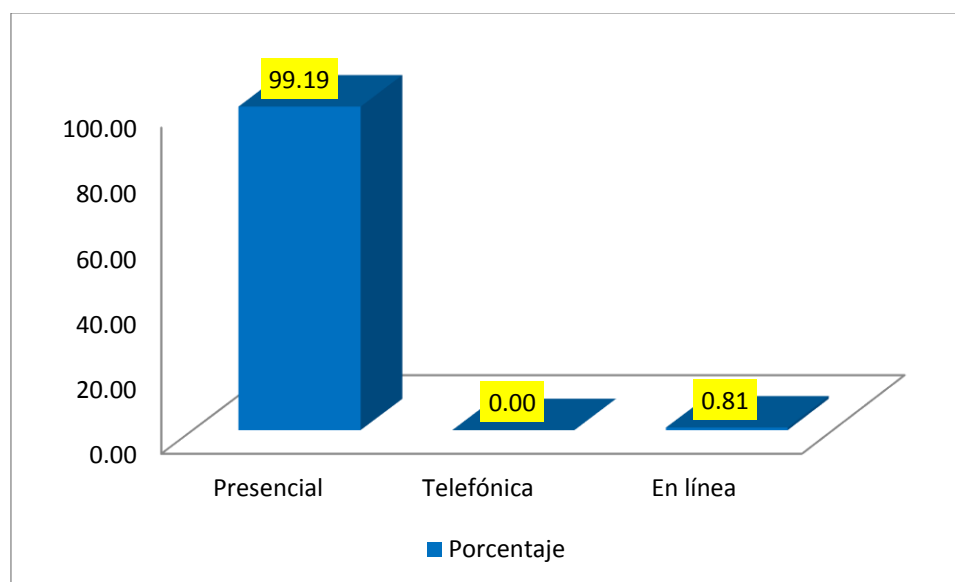
Medio o canal que le facilita realizar un trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio

Medio o canal que le facilita realizar un trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio	Frecuencia	Porcentaje
Presencial	367	99,19
Telefónica	0	0,00
En línea	3	0,81
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario

Figura 10

Medio o canal que le facilita realizar un trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 11.

Interpretación



Con respecto al canal de atención que facilita a los usuarios al presentar sus expedientes, se muestra en la tabla y figura presentada, los mismos se obtuvieron aplicando a los ciudadanos y ciudadanas la siguiente interrogante: ¿Para Usted el medio o canal que le facilita realizar un trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado, es? Los datos obtenidos nos indican que el 99.19% de los encuestados lo realizan en forma presencial, porque según su TUPA el único medio para el pago por derechos de tramitación se realiza en caja de la entidad, no hay otra modalidad de pago, por consiguiente, se encuentran obligados a desplazarse a las instalaciones de la municipalidad; asimismo, otros manifestaron la municipalidad no implementó los medios digitales. Sólo el 0.81% afirmó que realizó su trámite en forma virtual, porque le ayudaron a realizar el pago por derechos de tramitación. Ninguno de los entrevistados respondió que utiliza como canal el medio telefónico para realizar un proceso de administración prestada en exclusividad.

4.1.2.3 Percepción sobre digitalización de procesos

A efectos de conocer la percepción sobre la digitalización de procesos en el trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de San Román, se utilizó el indicador plataformas digitales con el fin de realizar un trámite administrativo o servicios prestados en exclusividad. Y los datos logrados se detallan a continuación:

Tabla 12

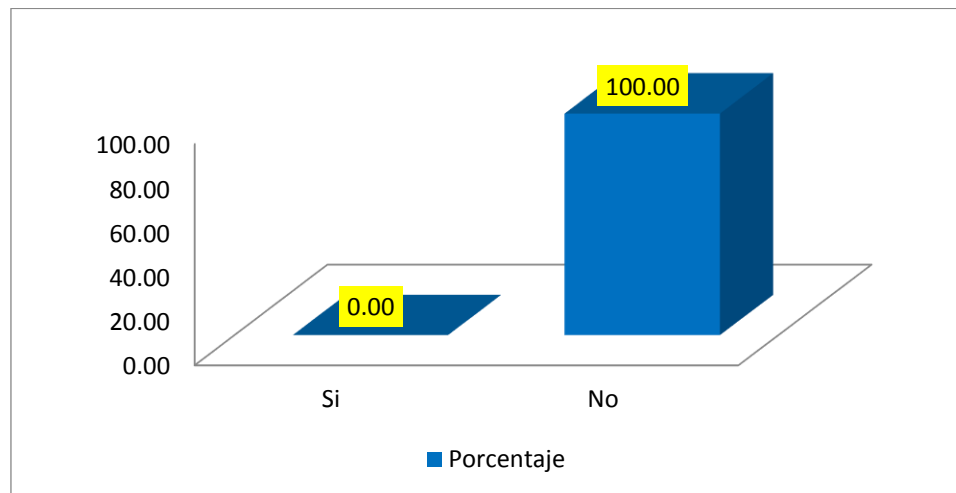
Percepción de las plataformas digitales implementados por la Municipalidad facilitan los trámites de un proceso de administración solicitado

Percepción de las plataformas digitales implementados	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.00
No	370	100.00
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 11

Percepción de las plataformas digitales implementados por la Municipalidad facilitan los trámites de un proceso de administración solicitado



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 12.

Interpretación

A cerca de la implementación de las plataformas digitales, los resultados de la tabla y figura presentada se obtuvo del cuestionario aplicado a los usuarios con la siguiente interrogante: ¿Las plataformas digitales implementados por la municipalidad facilitan los trámites de los procedimientos administrativos y/o servicios solicitados? Los datos obtenidos nos indican que la totalidad de los encuestados, es decir, el 100% respondió que la Municipalidad Provincial de San Román, no implementó plataformas digitales para iniciar el trámite de un proceso de administración prestada en exclusividad. Manifestaron si bien es cierto que, tiene implementado la mesa de partes virtual, donde los ciudadanos pueden enviar sus documentos electrónicamente, pero trámites digitales nunca son leídos por los responsables de brindar la información, ni mucho menos son respondidos en forma electrónica a la petición realizada por el ciudadano.

4.1.2.4 Percepción sobre orden de atención

A efectos de tener la percepción sobre el orden de atención en el trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de San Román, se utilizó el indicador la igual de trato en la tramitación de un proceso de administración prestados en exclusividad:

Tabla 13

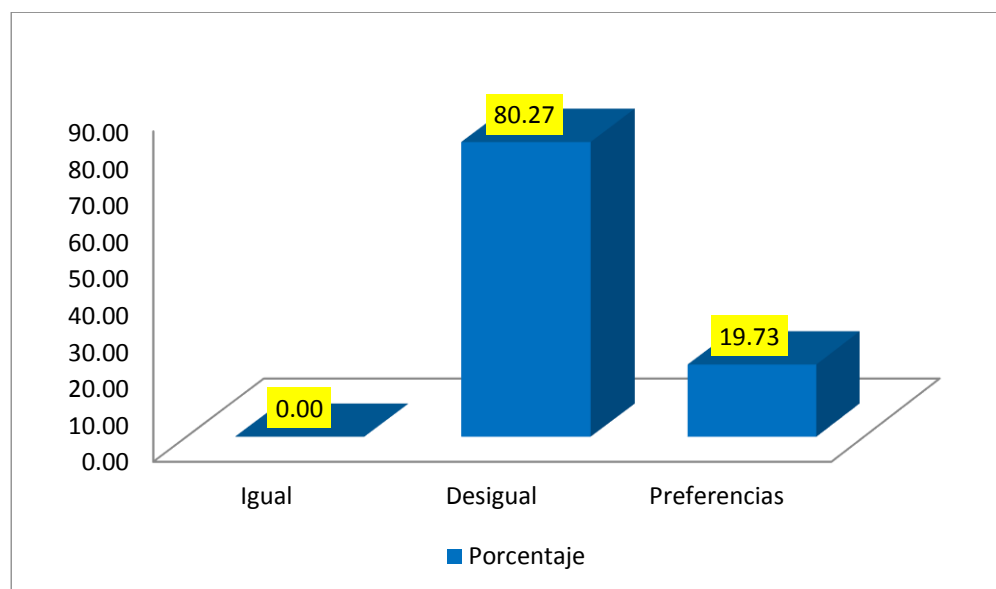
Percepción del ciudadano sobre el mismo trato durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicita

Percepción del ciudadano sobre el trato durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicitan	Frecuencia	Porcentaje
Igual	0	0.00
Desigual	297	80.27
Preferencias	73	19.73
Total	370	100

Nota. Generado según lo indicado por los resultados del cuestionario.

Figura 12

Percepción del ciudadano sobre el mismo trato durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicita



Nota. Generado en razón de los resultados de la tabla 2.



Interpretación

Con respecto igual de trato en la tramitación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, los resultados de la tabla y figura presentada se obtuvo del cuestionario aplicado a los usuarios con la siguiente interrogante: ¿Percibe que todos los ciudadanos reciben el mismo trato durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicitan? Los resultados expuestos nos indican que la mayoría, vale decir, el 80.27% manifestó que los ciudadanos durante la tramitación de un procedimiento administrativo y/o servicio que solicitan en la Municipalidad Provincial de San Román, no reciben el mismo trato, porque a los allegados de la autoridad de turno se les atiende con celeridad sus expedientes; el 19.73% de los encuestados manifestaron que hay preferencias a los ciudadanos y ciudadanas que entregan algún producto comestible a los funcionarios o servidores de la municipalidad. Sin embargo, ninguno de los encuestados, equivale decir, el 00.00% respondió que durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicitan reciben un trato igual, por ello que demoran sus expedientes más del plazo establecido.

4.2 Proceso de prueba de hipótesis

Nuestra investigación tiene un enfoque cualitativo, nivel de investigación descriptivo, por tanto, se esgrimió la estadística descriptiva para cada variable, que guio para llegar a los objetivos planteados. Las hipótesis planteadas no fueron abordadas a pruebas estadísticas.

4.3 Discusión de resultados

Los resultados de nuestra investigación se yuxtaponen con los de investigaciones anteriores después de su presentación. Queremos recopilar datos sobre las percepciones de los vecinos de la Municipalidad Provincial de San Román sobre la mejora de los trámites administrativos y la calidad de los servicios que se les prestan. Datos de la Secretaría de



Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (PCM) revelan un protocolo administrativo uniforme para los gobiernos locales a nivel nacional sobre el acceso a la información pública. La autorización fue otorgada mediante D.S. N°160-2020-PCM; se estandarizaron doce (12) procedimientos administrativos bajo el D.S. N°200-2020-PCM para licencias de funcionamiento; se estandarizaron diez (10) procedimientos administrativos y un (01) servicio mediante D.S. N°043-2020-PCM para inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones; finalmente se estandarizaron todos los trámites a través del D.S. es decir, se estandarizaron ciento cincuenta (150) procesos administrativos en el D.S. N°146-2023-PCM, correspondientes a licencia de habilitaciones urbanas y licencias de construcción. La Municipalidad Provincial de San Román consolidó veintitrés (23) procedimientos administrativos estandarizados y un (01) servicio estandarizado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Nuestro estudio indica que el 72,16 por ciento de los encuestados considera excesivamente prolongado el tiempo de atención, el 83,78 por ciento considera exorbitantes los gastos asociados a los procesos y servicios administrativos, el 98,65 por ciento afirma que el municipio incumple los plazos establecidos en los documentos de gestión (es decir, el TUPA de la entidad), el 71,89 por ciento describe el acceso a la información como deficiente y el 54,32 por ciento sostiene que los requisitos previos para iniciar un procedimiento administrativo son ilegales, ya que no están definidos por las regulaciones pertinentes pero aun así se imponen.

Nuestros resultados se alinean con los de Lozano (2021), quien informó que los administradores evalúan la eficacia del proceso de emisión de licencias de construcción "Modalidad C" como baja (62,53%), media (22,22%) y alta (15,25%). Los gestores municipales de la región norte de la nación consideran mínimo el tiempo de respuesta para la adquisición de la licencia de obra, de 64,37 por ciento, con un promedio de 21,844 por ciento. Capellan (2022) encontró que la simplicidad administrativa mejora la eficiencia del servicio al cliente.



Silva (2024) ilustró el imperativo de una gestión eficiente y la optimización de procesos en la administración municipal en cuatro dimensiones: calidad del servicio, costo, tiempo y procedimientos y regulaciones. López (2021) considera que la implementación del Decreto Legislativo N° 1246 se implementa de manera inadecuada en las entidades, ya que algunos documentos, como las fotocopias del DNI, siguen siendo obligatorios, dificultando el apego a la simplicidad administrativa.

En contraste, el foco está en la evaluación de los vecinos sobre la administración de trámites y servicios que solo brinda la Municipalidad Provincial de San Román - 2024. En cuanto a la cultura de calidad, se dice que las organizaciones deben adoptar medidas para que su personal la incorpore en su conducta y operaciones cotidianas. Lo anterior se alinea con la Resolución N° 004-2021-PCM/SGP de la Secretaría de Gestión Pública, que instituyó la norma técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios del Sector Público. La Secretaría de Gobierno Digital dispuso que todos los órganos de la administración pública realicen la transición completa de los trámites administrativos a plataformas o servicios digitales (Resolución N° 001-2021-PCM/SGD). El objetivo es promover la creación de plataformas y servicios digitales que aborden las necesidades de la población en general.

Nuestra investigación indica que el 72,16 por ciento de los encuestados reportan insatisfacción con el nivel de trato recibido durante un procedimiento administrativo. Todos los encuestados (100 por ciento) creen que esto no mejoró el servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román. El 76,22 por ciento de los encuestados cree que realizar procesos administrativos a través del canal de atención no es sencillo. Cabe destacar que el 99,19 por ciento de las personas gestionan sus expedientes de forma presencial. Todos los encuestados sostienen que las plataformas digitales impiden la ejecución de funciones administrativas esenciales debido a su ausencia. En definitiva, el 80,27 por ciento reconoce una asignación injusta de los servicios.



Los funcionarios municipales de la zona norte del país tuvieron una valoración negativa sobre la calidad del servicio (57,7%), una perspectiva neutral (24,1%) y una visión positiva (18,2%) sobre el procedimiento de licencia de construcción (Lozano, 2021). Flores (2023) logró el resultado objetivo general: el 19,8% de los encuestados informó que la simplicidad administrativa y la satisfacción del usuario son significativamente deficientes cuando se evalúan juntas.



CONCLUSIONES

Primera, la mayoría de los ciudadanos percibió que el tiempo de atención de un procedimiento administrativo solicitado es malo; de igual forma la mayoría de los usuarios consideró que el costo que pagan por derechos de trámite como caro; respecto al plazo de atención la gran mayoría de los ciudadanos percibieron que no se cumple los plazos establecidos en el TUPA de la entidad; sobre legalidad de los requisitos para incoar un proceso de administración solicitado en exclusividad la mayoría consideró que algunos requisitos carecen de marco de legalidad vigente; sólo en relación al acceso a la información para iniciar un trámite administrativo los ciudadanos consideraron como regular la simplificación administrativa.

Segunda, la gran parte de los ciudadanos percibió que la calidad de atención a los usuarios al momento de realizar el trámite de un proceso de administración solicitado en exclusividad es malo, el mismo fue corroborado cuando la totalidad de los encuestados afirmaron que no mejoró la atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Román; respecto al canal de atención para dar inicio a un trámite administrativo, en su mayoría de los ciudadanos aseguraron poco fácil porque aún presentan sus expedientes de forma presencial; en cuanto a las plataformas digitales la totalidad de los encuestados consideró que no se implementó este medio; y por último la mayoría de los ciudadanos apreciaron que hay un trato desigual al momento de tramitar un expediente administrativo.

Tercera, sobre la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, se determinó que predomina en los ciudadanos la percepción desfavorable del tiempo, costo, plazo de atención establecido en el TUPA, también sobre la legalidad de algunos requisitos; asimismo, prevale



en la percepción de los ciudadanos mala calidad de atención, la no implementación de los canales digitales y la preferencia al momento de realizar un trámite administrativo.



RECOMENDACIONES

Primera, al alcalde y funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román deberá garantizar el cumplimiento de los plazos para la tramitación de los expedientes administrativos; reevaluar su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de conformidad con el Decreto Legislativo N° 1246 y normas pertinentes, y modificar las tarifas por trámites y servicios administrativos con base exclusivamente en la metodología de determinación de costos prevista en el Decreto Supremo N° 064-2010-PCM.

Segunda, el principal órgano administrativo de la Municipalidad Provincial de San Román tiene la tarea de promover programas de capacitación que permitan a su personal integrar la calidad en sus operaciones diarias, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/ PEC. Además, para iniciar una actuación administrativa y de prestación exclusiva de servicios, es imprescindible establecer el canal digital de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1412, que avala la Ley de Gobierno Digital.

Tercera, al alcalde y funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román, cuando el Poder Ejecutivo, emite normas sobre modificación o incorporación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad para Gobierno Locales, debe actualizar su TUPA y luego difundirla con el fin de que los ciudadanos tengan conocimiento.



REFERENCIAS

- Arobes, S. (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú Avances y Agenda Futura*. Perú: Preciso Agencia de Contenidos.
- Calle, M. (2024). *La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una municipalidad distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/141398>
- Capellan, A. (2022). *Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100643>
- Castillo, G. (2007). *Simplificación de trámites: un instrumento para mejorar el desempeño de las empresas* . <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f8e87a73-1642-4c8e-951b-15ce4546b3db/content>
- Fernandez, T., & Plasencia, E. (2023). *Simplificación administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Ascope, 2023 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135307>
- Flores, W. (2023). *Incidencia de la simplificación administrativa en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023 [Tesi de Licenciatura, Univerdidad José Carlos Mariategui]* . <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2123>
- Herdoiza, C. (2019). *Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad de César Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50918>
- Hernández, R; et al. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mc Graw – Hill.
- López, R. (2021). *Aplicación del decreto legislativo N° 1246 y su influencia en la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial De Huancayo año 2018[Tesis de*



Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica.

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4221>

Lozano, C. (2021). *Percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "modalidad C" en una municipalidad del norte del país, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte].* <https://hdl.handle.net/11537/29732>

Madueña, Tweber; Hermoza, Jhacson. (2021). *Simplificación administrativa para la eficacia de los procesos administrativos del tupa en la municipalidad distrital de Reque*[Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9126>

Mamani, L. (2017). *Aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad de San Román, periodo 2013-2014 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].* <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14710>

Muñoz, W. (2011). *Perù: La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado - Reformas de trámites empresariales.* <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

Najar, E. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud. Piura año 2019*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40050>

OECD. (2024). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024.* [//doi.org/10.1787/0f191dcb-es](https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es).

PCM. (2010). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa.* LIMA: Andrea Ediciones.



- PCM. (2013). *Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad*. Asociación Gráfica Educativa.
- Poder Legislativo. (2024, 13 de Setiembre). *Decreto legislativo N° 1647 - Decreto Legislativo que establece la obligatoriedad de la aplicación de la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad*. Diario Oficial El Peruano.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo N°123-2018-PCM - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial el Peruano.
- Sanchez, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo*[Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10351>
- Sanchez, Hugo; Reyes, Carlos; Mejia, Katia. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (U. R. Palma, Editor) <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
- Secretaría de Gestión Pública. (2011). *Metodología de Simplificación Administrativa*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe:https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/32ECB9BECC1954AD05257E65005DB0FD/\\$FILE/4_pdfsam_MetodologiaSimplificacion.pdf](https://www2.congreso.gob.pe:https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/32ECB9BECC1954AD05257E65005DB0FD/$FILE/4_pdfsam_MetodologiaSimplificacion.pdf)
- Secretaría de Gestión Pública. (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. https://www.google.com/search?q=guia+de+simplificacion+administrativa&rlz=1C1RLNS_esPE1121PE1121&oq=guia+de+la+simplific&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqCAgBEAA YFhgeMgYIABBFGDkyCAgBEAA YFhgeMgglAhAAGBYHjIICAMQABgWGB4yCAgE EAAYFhgeMgoIBRAAGAoYFhgeMgglBhAAGBYHjIICAcQAB



Secretaría de Gestión Pública. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2030*. Diario Oficial el Peruano.

Secretaría de Gestión Pública. (15 de Abril de 2024). *Manual Amigable: Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5464648-manual-amigable-norma-tecnica-de-gestion-de-calidad-de-servicios>

Silva, E. (2024). *Gestión municipal y simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/135683>

Villanueva, G. et al. (2022). La Simplificación Administrativa y la Satisfacción desde la perspectiva del usuario. (3), 1-9.



ANEXOS



Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	Procedimiento Administrativo y servicios prestados en exclusividad.	Eficiencia -Tiempo de atención. - Costo de trámite. Eficacia -Cumplimiento de plazo Transparencia -Acceso a la información. Legalidad - Cumplimiento a normas.	ENFOQUE: Cualitativo TIPO: Básica NIVEL: Descriptivo. DISEÑO: No experimental Transversal. MÉTODO: Inductivo POBLACIÓN: Estará constituido por los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. MUESTRA: Estará constituida por 370 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. TÉCNICAS: Encuesta. INSTRUMENTOS: Cuestionario y guía de entrevista. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Microsoft Excel CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS: VALIDACIÓN: Juicio de tres expertos CONFIABILIDAD: 95% de acuerdo a la prueba de hipótesis.
¿Cuál es la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024?	Determinar y describir y la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024	Sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, la mayoría de los ciudadanos perciben que no se implementó.	Simplificación administrativa			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	Valoración del trámite administrativo	Calidad -Satisfacción del usuario. Facilidad del trámite -Canales de atención Digitalización de procesos -Plataformas digitales. Orden de atención -Igualdad de trato	
¿Cuál es la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024?	Describir la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024	Sobre la implementación de la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, la mayoría de los ciudadanos lo perciben costoso, perciben el incumplimiento de plazos, existe información insuficiente, algunos requisitos exigidos carecen de legalidad.	Percepción de los ciudadanos			
¿Cuál es la valoración de los ciudadanos sobre el trámite de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024?	Describir la valoración de los ciudadanos sobre el trámite de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024.	Sobre el trámite de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en la Municipalidad Provincial de San Román – 2024, la mayoría de los ciudadanos valoran la calidad de atención como malo, hay poca facilidad, desconocen plataformas digitales, existe desigualdad en la atención.				



CUESTIONARIO

Estimado(a) te invitamos a participar en la encuesta sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024. Sus respuestas serán tratadas en forma anónima y confidencial.

Por favor conteste cada pregunta marcando con una "x" la opción que consideré apropiado, cuya equivalencia es: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5) o según corresponda.

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
(VI)Simplificación administrativa	Procedimiento Administrativo y servicios prestados en exclusividad.					
Eficiencia						
1	¿Cómo califica el tiempo de atención del procedimiento y/o servicio administrativo solicitado?					
2	¿Qué percepción tiene del costo que paga por el procedimiento administrativo y/o servicio solicitado? a). Muy barato b). Barato c). Caro d). Muy caro					
Eficacia						
3	¿La municipalidad cumple con los plazos establecidos en su documento de gestión en la atención del procedimiento y/o servicio administrativo solicitado? a). Si b). No Porque?.....					
Transparencia						
4	¿Cómo califica el acceso de información, para realizar el trámite del procedimiento y/o servicio administrativo solicitado?					
Legalidad						
5	¿Cómo califica el cumplimiento de las normas en la exigencia de los requisitos para la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicita?					
6	¿Cómo califica la estandarización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad?					
(VD) Percepción de los ciudadanos	Valoración del trámite administrativo					
Calidad						
7	¿Qué nivel de satisfacción tiene sobre la calidad de atención que recibe en la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicitó a la municipalidad? a).Malo b). Regular c). Bueno d). Muy bueno .d). Excelente					
8	¿Percibe que la municipalidad ha mejorado en la calidad de atención a los ciudadanos? a). Si () b). No (). Porque?.....					



Facilidad de trámite	
9	¿Cómo califica la facilidad para realizar el trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado en la Municipalidad? a). Muy fácil b). Poco fácil, c). Nada fácil.
10	¿Para Usted el medio o canal que le facilita realizar un trámite de un procedimiento administrativo y/o servicio solicitado, es? a). Presencial b). Telefónica, c). En línea
Digitalización de procesos	
11	¿Las plataformas digitales implementados por la municipalidad facilitan los trámites de los procedimientos administrativos y/o servicios solicitados? a). Si () b). No () Porque.....
Igualdad	
12	¿Percibe que todos los ciudadanos reciben el mismo trato durante la tramitación del procedimiento y/o servicio administrativo que solicitan?. a). Igual b).Desigual c). Preferencias Porque?.....

Gracias, por su colaboración.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ ESCUELA DE POST GRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. Identificación del Experto.

Nombres y Apellidos: Ulises Aguilar Pinto
Grado Académico: Doctor en Contabilidad y Administración
Cargo actual: Docente de UANCV

2. Datos generales.

Título de la investigación: Percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024.

Instrumento de evaluación: Cuestionario.

Autor: Marilly Milagros Miranda Mamani.

3. Juicio de experto.

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					x
OBJETIVIDAD	El número de indicadores, evalúa las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada.					x
COHERENCIA	Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades					x
ORGANIZACIÓN	En los ítems existe una organización lógica con las variables.					x
PERTINENCIA	Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables.					x
ORDEN	Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular.					x
EXTENSIÓN	Los ítems son coherentes en términos de cantidad				x	
INOCUIDAD	Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responde al propósito de la investigación.					x
Puntaje total						48

4. Coeficiente de valoración porcentual, $C = \text{total}/50 = 48$.

5. Opinión de aplicación: Es válido para su aplicación.

Juliaca, Setiembre del 2024.

Firma del Experto.

DNI N° 02295853



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ ESCUELA DE POST GRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. Identificación del Experto.

Nombres y Apellidos: Jesus Mamani Mamani.
Grado Académico: Doctor en Contabilidad y Finanzas
Cargo actual: Docente de la UANCV

2. Datos generales.

Título de la investigación: Percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024.

Instrumento de evaluación: Cuestionario.

Autor: Marilly Milagros Miranda Mamani.

3. Juicio de experto.

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Ítems están formulados con lenguaje apropiado.					x
OBJETIVIDAD	El número de indicadores, evalúa las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada.					x
COHERENCIA	Los Ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades					x
ORGANIZACIÓN	En los Ítems existe una organización lógica con las variables.					x
PERTINENCIA	Los Ítems guardan relación con los indicadores de las variables.					x
ORDEN	Los Ítems han sido redactados de lo general a lo particular.					x
EXTENSIÓN	Los Ítems son coherentes en términos de cantidad				x	
INOCUIDAD	Los Ítems no constituyen riesgo para el encuestado					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los Ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responde al propósito de la investigación.					x
Puntaje total		48				

4. Coeficiente de valoración porcentual, $C = \text{total}/50 = 48$.

5. Opinión de aplicación: Es válido para su aplicación.

Juliana, Setiembre del 2024.



Firma del Experto.
DNI N° 02425043



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ ESCUELA DE POST GRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. Identificación del Experto.

Nombres y Apellidos: Alfredo Samuel Machaca Calderón.

Grado Académico: Doctorado en Administración

Cargo actual: Docente de la UANCV.

2. Datos generales.

Título de la investigación: Percepción de los ciudadanos sobre la implementación de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román - 2024.

Instrumento de evaluación: Cuestionario.

Autor: Marilly Milagros Miranda Mamani.

3. Juicio de experto.

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.				x	
OBJETIVIDAD	El número de indicadores, evalúa las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada.					x
COHERENCIA	Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades					x
ORGANIZACIÓN	En los ítems existe una organización lógica con las variables.					x
PERTINENCIA	Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables.					x
ORDEN	Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular.					x
EXTENSIÓN	Los ítems son coherentes en términos de cantidad					x
INOCUIDAD	Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x
Puntaje total						48

4. Coeficiente de valoración porcentual, $C = \text{total}/50 = 48$.

5. Opinión de aplicación: Es válido para su aplicación.

Setiembre del 2024.



Firma del Experto
DNI N° 29433035



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 03-06-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARILLY MILAGROS MIRANDA HAMANI

Dirección: PASAJE 16 MZ-33 LT-02 URB. VILLA SAN ROMÁN

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: 935357895 email: hmmilagrosmiranda@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: DR. ARNALDO YANA TORRES

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): IMPLEMENTACIÓN SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P.59

Firma de Autor



huella digital

03-06-2025

Fecha