

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



ESCUELA DE POSGRADO

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

**SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021**

Autor: Bach, Luzberli Cabrera Arteaga

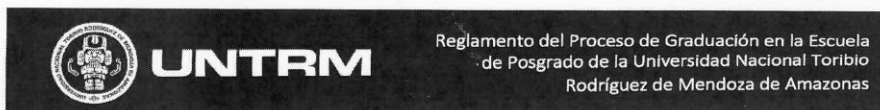
Asesor: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Registro: ()

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 6

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes):

Cabrera Beteaga, Luzberli

DNI N°: 75423680

Correo electrónico: luzberli.cabrera.epg@untrm.edu.pe

Nombre de la Maestría (X)/Doctorado ():

Gestión Pública

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes):

DNI N°: _____

Correo electrónico: _____

Nombre de la Maestría ()/Doctorado ():

2. Título de la tesis para obtener el grado académico de Maestro (X) / Doctor ()

Simplificación Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Serrito, 2021

3. Datos de Asesor

Apellidos y nombres: Carlos Alberto Hingosa Salazar

DNI, Pasaporte, C.E N°: 33958820

ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5603-0979

Datos de Co-Asesor

Apellidos y nombres: _____

DNI, Pasaporte, C.E N°: _____

ORCID: _____

4. Campo del conocimiento según Organización para la Cooperación y el Desarrollo

Económicos-OCDE https://caterlogos-concytec.gob.pe/verabulario/ocde_foro.html

ciencias sociales: Ciencias Políticas Administración Pública

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el autor o autores señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El o los titular de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado





UNTRM

Reglamento del Proceso de Graduación en la Escuela
de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio
Rodríguez de Mendoza de Amazonas

en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 18 de octubre de 2023


AUTOR 1

AUTOR 2


ASESOR

CO-ASESOR



DEDICATORIA

A mis padres, Santiago Cabrera Quispe y Consuelo Arteaga Díaz, que son el pilar fundamental en mi crecimiento profesional, además dedico a mi abuelita Ricardina Díaz Llatas, quien siempre está para mí, guiándome y aconsejándome, a mis hermanos, Rosy y Giampier, que gracias a su cariño y confianza me han motivado para seguir adelante

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

Rector

Dr. OSCAR ANDRES GAMARRA TORRES

Vicerrector Académico

Dra. MARIA NELLY LUJÀN ESPINOZA

Vicerrectora de Investigación

Dr. EFRAIN MANUELITO CASTRO ALAYO

Director de la Escuela de Posgrado

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Adolfo Cacho Revilla.

Presidente



Dr. Rosas Carranza Guevara

Secretario



Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque.

Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis ()/Tesis (X) Tesis en Formato de Artículo Científico () titulado:

Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santos, 2021

presentado por el Aspirante Luizbarli Cabrera Arceaga para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor () en Gestión Pública

de la Escuela de Posgrado de la UNTRM, hacemos constar que después de revisar la originalidad del Proyecto de Tesis ()/Tesis (X)/Tesis en formato de artículo científico () con el software de prevención de plagio **Turnitin**, verificamos:

- a) De acuerdo con el informe de originalidad (adjunto), el Proyecto de Tesis ()/Tesis (X)/Tesis en formato de artículo científico () tiene 16 % de similitud, que es menor al 25% permitido en la UNTRM.
- b) La persona responsable de someter el trabajo al software de prevención de plagio

Turnitin fue:

Carlos Alberto Hinojosa Salazar y pertenece al área () / oficina (X) / dependencia () de Facultad de Ciencias económicas y administrativas - Facea.



Chachapoyas, 09 de octubre del 2023


SECRETARIO

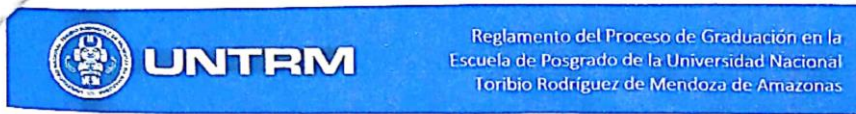

PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



ANEXO 5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el lugar Sala de sustentación EPG. de la ciudad de Chachapoyas, el día 18 de octubre del año 2023, siendo las 9:30 horas, el Aspirante Luzberli Cabrera Arteaga, defiende en sesión pública presencial la Tesis titulada: Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021

para obtener el Grado Académico de Maestro ()/Doctor () en Gestión Pública. a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: Dr. Adolfo Cacho Reulle
Secretario: Dr. Rosas Carranza Guevara
Vocal: Dra Rosa Ysabel Bazán Valque

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes. Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis, en términos de:

Aprobada ()/Desaprobada () por Unanimidad ()/Mayoría ().

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:15 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis.



[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ÍNDICE CONTENIDO GENERAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN EL REPOSITORIO DE LA INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	xii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	viii
ÍNDICE CONTENIDO GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y METODOS.....	19
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	19
2.2. Población y muestra	20
2.3. Método Técnica e Instrumento de recolección de datos	21
2.4. Procedimiento.....	21
2.5. Análisis de datos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas.....	23
Tabla 2. Distribución de nivel de variables y dimensiones.	25
Tabla 3. Nivel de la Variable Satisfacción	26
Tabla 4. Nivel de Simplificación Administrativa.	27
Tabla 5. Nivel de Variable de Satisfacción - 4 dimensiones	29
Tabla 6. Nivel de variable Simplificación Administrativa vs Satisfacción de Usuarios	30
Tabla 7. Prueba Chi-Cuadrado X ²	31
Tabla 8. Prueba Chi- Cuadrada X ²	32
Tabla 9. Chi Cuadrada- Variable Satisfacción de usuarios.	33
Tabla 10. Correlaciones en parejas bivariadas.....	35
Tabla 11. Orden de priorización de las dimensiones Simplificación Administrativa.....	36
Tabla 12. Orden de priorización de las dimensiones variable Satisfacción de Usuarios	37
Tabla 13. Orden de priorización variable Simplificación Administrativa	38
Tabla 14. Orden de priorización de los ítems satisfacción de usuarios.....	39
Tabla 15. Operacionalización de Variable Simplificación Administrativa	49
Tabla 16. Operacionalización de Variables Satisfacción de los Usuarios.....	50
Tabla 17. Matriz de Consistencia.....	51
Tabla 18. Resultados de la evaluación de expertos por el nivel de concordancia	79
Tabla 19. Calculo del consolidado de los expertos	80
Tabla 20. Base de datos de la encuesta aplicada.....	81
Tabla 21. Muestra piloto de la confiabilidad del instrumento	82
Tabla 22. Confiabilidad de Cronbach de las variables y dimensiones	83
Tabla 23. Puntajes de las variables y dimensiones de estudio.....	84
Tabla 24. Niveles de las variables y dimensiones de estudio	85
Tabla 25. Baremos de las variables y dimensiones de estudio	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características Sociodemográficas.....	23
Figura 2. Grupo Etario.....	24
Figura 3. Edad según Género.....	24
Figura 4. Nivel de Simplificación Administrativa.....	26
Figura 5. Nivel de Satisfacción de Usuarios.....	27
Figura 6. Nivel de Simplificación y niveles de sus 4 dimensiones.....	28
Figura 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios y 4 dimensiones.....	29
Figura 8. Satisfacción de usuarios vs Simplificación Administrativa.....	30
Figura 9. Distribución de probabilidad X ² - Chi Cuadrado.....	31
Figura 10. Distribución de probabilidad-x ² - Chi-Cuadrada.....	32
Figura 11. Chi.Cuadrada-Distribución de probabilidad.....	33
Figura 12. Satisfacción de Usuarios Vs Simplificación Administrativa.....	34
Figura 13. Grafica de Dispersión.....	34
Figura 14. Puntaje medio [1-5] %percibido % brechas Simplificación Administrativa.....	36
Figura 15. Puntaje medio [1-5] %percibido y % brechas satisfacción de usuarios.....	37
Figura 16. Puntaje medio [1-5] %percibido y %brechas Simplificación Administrativa.....	38
Figura 17. Puntaje medio [1-5] %percibido y %brechas Satisfacción de Usuarios.....	39
Figura 18. Normalidad de los puntajes de las variables y dimensiones de estudio.....	86
Figura 19. Propuesta: mejora procedimiento administrativo en la simplificación administrativo y satisfacción De Los Usuarios.....	87

RESUMEN

En el 2018, se reglamentó el Sistema Administrativo de Gestión Pública definiendo componentes necesarios para velar la calidad de prestación de bienes y servicios, debido que es una herramienta informática para la estandarización del cumplimiento del TUPA, esto con la finalidad de reducir los derechos de trámites, tiempos, requisitos, plazos y eliminación de barreras burocráticas. Es por ello la investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Soritor, con el fin de mejorar los procesos administrativos, basado en la Simplificación Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Soritor; dado que es un tema fundamental para las entidades; si es aplicado de una forma eficaz puede ayudar a eliminar las barreras burocráticas y llegar a tener la satisfacción de los usuarios, teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021. Por ello dicha investigación tuvo como enfoque cuantitativo, de nivel Descriptivo- Correlacional, fue de tipo básica, diseño no experimental – transversal, la técnica que se utilizó fue la encuesta (Instrumento), basado en 33 preguntas. Los resultados arrojados se puede evidenciar un ranking de las variables Simplificación Administrativa y Satisfacción de los Usuarios, evidenciando que existe correlaciones significativas arrojando un valor $p < 0.05$, la cual tuvo un intervalo de confianza al 95%.

Palabras Claves: Simplificación Administrativa, Satisfacción de los Usuarios y Empatía.

ABSTRACT

In 2018, the Administrative System of Public Management was regulated, defining the necessary components to ensure the quality of the provision of goods and services, because it is a computer tool for the standardization of compliance with the TUPA, this with the purpose of reducing rights. of procedures. , times, requirements, deadlines and elimination of bureaucratic barriers. That is why the research was carried out in the District Municipality of Soritor, in order to improve administrative processes, based on Administrative Simplification and User Satisfaction in the District Municipality of Soritor; given that it is a fundamental issue for entities; If applied in an effective way, it can help eliminate bureaucratic barriers and achieve user satisfaction, with the general objective: Determine the relationship that exists between administrative simplification and user satisfaction, in the District Municipality of Soritor, 2021. Therefore, this research had a quantitative approach, at a Descriptive-Correlational level, it was basic, non-experimental - transversal design, the technique used was the survey (Instrument), based on 33 questions. The results obtained show a ranking of the variables Administrative Simplification and User Satisfaction, showing that there are significant correlations yielding a value of $p < 0.05$, which had a 95% confidence interval.

Keywords: Administrative Simplification, User Satisfaction and Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

Según, Huertas, (2018), Señaló que actualmente a nivel mundial existe una crisis política que genera un caos en la población; producto de ello el incremento monetario está recayendo; por lo tanto, la gestión administrativa tiene un valor fundamental para la optimización de la simplificación de los procesos al logro de los resultados de las organizaciones, cuyo fin principal es tener en cuenta las principales necesidades que tiene la población; según , López Azumendi & Ghersinich Eckers, (2020).

Según, Dirección General de Concesiones en Comunicaciones, (2017), afirmó que la gestión administrativa a nivel nacional ostenta una cadena de obstáculos; entre ellos está la preparación de los profesionales que laboran dentro de las entidades debido que no cuentan con capacitaciones constantes, además para García, (2019), afirmó que problemas económicos, burocráticos que existe dentro de una entidad es consecuencia que no se cumple con los reglamentos ; por la cual se precisa que para tener la satisfacción de la población se han implementado una serie de políticas referentes al acortamiento de procesos administrativos.

En los últimos años, el estado ha implementado estrategias de reducción burocrática para reducir el exceso de costos, tiempo de espera en los trámites documentarios, y acciones redundantes que están enmarcadas en el texto único de procesos administrativo, con el fin de brindar un excelente servicio a los usuarios, según Secretaria de Gestión, (2021).

La Municipalidad Distrital de Soritor, por intermedio del proceso de simplificación administrativa, constituye una parte fundamental para alinear y mejorar las actividades comerciales que brinda el estado, cumpliendo con todos los ordenamientos y servicios administrativos, por ello, el Banco de Desarrollo de America Latina, (2021), señaló que pese a la implementación del procedimiento, existe falencias u obstáculos en referencia a la atención al usuario; teniendo como consecuencia la informalidad de aplazamientos de las gestiones, además se precisa que existe costes redundantes en los procedimientos; además de ello no se cumple

a su totalidad lo determinado en el TUPA, establecido en la Ley N° 27444; ;generando incomodidad en la población, según El Peruano, (2016).

Según, Esparza, en su estudio realizado: “La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el tipo de metodología utilizado fue básica , nivel descriptivo, diseño no experimental, dicho estudio arroja como resultados que se debe capacitar al personal, cambiar la cultura administrativa de los funcionarios que laboran dentro de entidades públicas; por ello se concluye que el proceso de simplificación debe estar basado en capacitaciones constantes al personal, crear directivas internas de cuantificación de los costos innecesarios para cualquier trámite que realicen.

Asimismo, Rojas Pintado,(2018),en su investigación denominada: “Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad”; el tipo de investigación que se utilizo fue básica - nivel descriptivo, diseño no experimental de enfoque cuantitativo; la cual los resultados arrojaron que la satisfacción de los usuarios se mide a base del factor organizativo, la cual promueve el desarrollo de complotamientos esto con el fin de que toda entidad sea eficaz, por ello dicho estudio concluye que dicha institución gubernamental debe realizar monitoreo y seguimiento de la mejora en la calidad, con el fin de evitar inconvenientes y contingencias que presentan cada día.

A opinión de, Bueno Junquero, (2019), en su artículo científico “Fenómeno legal de la simplificación Administrativa; utilizo la metodología de nivel descriptivo- diseño no experimental; concluye que debido al riesgo para recluir la política administrativa, se debe hacer frente con el manejo de la tecnología ;debido que están involucrados en la reducción burocrática y es una estrategia principal e incide en las difusiones normativas y determina los contextos de información los cuales proveen los procesos.

A Juicio de, López Azumendi & Ghersinich Eckers, (2020), en su artículo denominado: Los Resultados y desafíos de la estrategia de la Reducción de teorías

burocráticas; tuvo como tipo de metodología pura- enfoque descriptivo, donde dicha investigación concluye que para la reducción de los trámites burocráticos, las entidades públicas deben invertir en el talento humano, debido que es la base para la reducción de los procesos, con el fin que se realice un trabajo eficaz dentro de las organizaciones.

Según, Tinoco Camargo & Velasquez Salas,(2019),en su tesis aplicada: “Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC – 2019”, dicha investigación es de carácter básico, nivel descriptivo – correlacional, método deductivo, por ello la investigación obtuvo como resultados que la simplificación administrativa es un factor determinante dentro de la administración pública debido que tiene una relación significativa, teniendo como conclusión que sistema burocrático que existe dentro de las entidades al deficiente liderazgo que poseen los cargos de confianza.

Según,El Peruano,(2019),precisó que la administración de procesos administrativos y la reducción de trámites,requiere de institucionalidad de seguimiento cuya finalidad sea reducir las vallas burocráticas y costos económicos que paralizan la comunicación con la población y los entes económicos; concluyendo que se requiere configurar un diseño de los procesos administrativos generando institucionalidad, trabajo en equipo que permita atender las necesidades de la población.

Según,Centro de Investigación Parlamentaria,(2018), a nivel nacional se incorporó técnicas para la reducción de trámites innecesarios dentro de las entidades; rigiéndose en la normativa emitida por el gobierno; de modo que no solo se debe acortar los procesos administrativos sino que debe estar al alcance de la población; cuyo fin sea la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad; además de ello sea cambiar la percepción de los individuos y convertir en un agente de la simplificación orientada a optimizar los procesos que brinda el Estado.

Para, Lopez Vasquez et al., (2018), en su tesis: “Satisfacción del usuario en el marco de la relación estadocidadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria”; tuvo como

metodología básica, nivel descriptivo – relacional, por lo tanto los resultados arrojaron que la Oficina General de Administración tuvo bajos niveles de recaudación de impuestos, tasas y licencias municipales.

A opinión de, Calagua Montoya, (2018), en la investigación: “La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”; tuvo como método deductivo, la cual los resultados arrojaron que las percepciones de las personas encuestadas en afinidad a la variable V1, opinan que es baja con un porcentaje promedio de 15.2.

A criterio de, Huertas Puelles, (2018), en su tesis denominada: “Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo”, utilizó el método de recopilación de información utilizando la estadística descriptiva mediante el programa SPSS; de tal manera que los resultados emitidos es que la simplificación esta basada en los niveles de los procedimientos administrativos se considero un nivel medio.

A juicio de, Lopez Huaman,(2020), en su investigación: “Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo,2019”; estableció la metodología de un diseño no experimental – transversal; los resultados estuvo basado de acuerdo a la correlación de Pearson; donde arrojó que existe una relación significativa entre las dos variables de estudio con un coeficiente de 0.878 (correlación positiva alta), cabe precisar que el acortamiento de procesos administrativos se inicio hace varios años atrás en las entidades públicas.

Según, Perez Cotrina,(2019), en su investigación: “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región san Martín”, tuvo como tipo investigación básica; la cual obtuvo como resultados según la correlación de Pearson entre las variables estudiadas; arrojando un grado de correlativo calificado como negativa moderada ($r_s = -,044$).

Asimismo, Florian Hora, (2019), en su trabajo de investigación “Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018”; planteó como metodología el enfoque cuantitativo de tipo no experimental y diseño correlacional; los resultados concluye que las variables de estudio tiene una relación directa y positiva según el coeficiente de Rho Spearman.

Es por ello, que se suscitó el problema , cuál es la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021, para lo cual el planteamiento del objetivo general de dicho estudio fue determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021, para ello se plantearon los siguiente objetivos específicos: (i) Diagnosticar los procesos de simplificación administrativa en cuanto a tiempo de atención, costos, procedimientos administrativos y cumplimiento del Texto único de procedimientos administrativos, en la Municipalidad distrital de Soritor 2021, (ii) Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios referente a la simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Soritor, 2021, (iii) Proponer estrategias que contribuya a mejorar el sistema de simplificación administrativa, planteándose como hipótesis existe relación directa y positiva entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, en la municipalidad Distrital de Soritor, periodo 2021.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Dicho estudio fue de tipo básica, según Mutane Relat, (2010), denominada como pura, teórica o dogmática, se caracteriza por que tiene origen desde el marco teórico, teniendo como objetivo fundamental incrementar los conocimientos científicos pero sin constatarlos con ningún aspecto practico.

Nivel descriptivo-correlacional, según, Faraldo & Pateiro, (2013), define a las investigaciones descriptivas como aquellas que comprenden la situación, narran, rediseñan, o identifican hechos o situaciones cuya característica del objeto del estudio, la cual se soporta mediante la técnica de una encuesta o entrevista.

Según , Hernandez Sampieri et al.,(2014), señaló que las investigaciones correlacionales determinan el nivel de asociación entre dos variables, basándose en datos estadísticos, por lo tanto, Gómez los estudios correlacionales pueden realizarse en ambientes naturales, siempre que no se realice manipulación directa de las variables.

Enfoque cuantitativo, según, Gomez Bastar, (2012) las investigaciones cuantitativas se basa en los aspectos notorios y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, además se utilizará la metodología empírica y analítico que servirán para las pruebas estadísticas para el análisis de datos.

Diseño no experimental-transversal, debido que no es viable que dichas variables sean manipuladas para la realización de la investigación; está basada en situaciones .Según, Roberto; Hernández Sampieri et al., (2006), define a la investigación no experimental como aquella que se realiza sin ningún manejo de ninguna variable de estudio.

Se denominada investigación transversal, aquella que intenta analizar el fenómeno en un periodo de tiempo corto; por ello se les denomina investigación “ de corte”, además de ello que sirve para evaluar la distribución y frecuencia de un tema determinado, según Roberto Hernández Sampieri et al., (2004).

2.2.Población y muestra

- a) **Población:** Según, Rey Graña & Ramil Diaz, (2017), define a la población como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación; por lo tanto, la población está conformada por 23,360 usuarios, del Distrito de Soritor.
- b) **Muestra y Muestreo :** Heidi Celina & Campos Arias, (2016), define a la muestra como la parte o cantidad que se desea estudiar. Por ello, la muestra para el estudio es de 378 usuarios del Distrito de Soritor, se obtuvo mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple con proporciones.

La muestra se calculó mediante la fórmula estadística del muestreo probabilístico, según, Luis, define al muestreo probabilístico como una técnica donde se hace una recolección las muestra, según siguiente detalle:

Dónde:

N= Muestra

Z= 1.96 (96%)

p= (0.5)

q= (0.5)

e= (5%)

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

CANTIDAD DE LA POBLACION	N	23360
NIVEL DE CONFIANZA	Z	1.96
PROVALIDAD QUE OCURRA	P	0.5
PROVALIDAD QUE NO OCURRA	Q	0.5
MARGEN DE ERROR	e	0.05

DESARROLLANDO LA FORMULA			
$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$	22435	n =	378
	59.4		

2.3. Método Técnica e Instrumento de recolección de datos

Dicha investigación tuvo como método deductivo, a criterio de; Abreu, (2014); se precisa que los estudio deductivos se caracteriza por estudiar desde lo ordinario a lo específico, iniciando desde los enunciados de carácter universal; cuya finalidad es la aplicación, comprobación y demostración del instrumento; de tal manera para la presente investigación se utilizó el método deductivo debido que parte de la simplificación administrativa con la finalidad de determinar la relación que exista con la V2.

Según ,Hernández Siampieri et al., (2010) , señaló que la recolección se basa en proponer un estudio detallado de todos los procedimientos que conducen a un fin específico.

Técnica: Que se aplicó para determinar la relación que existe entre V1 y V2 en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021, es la encuesta basada en 33 preguntas.

Instrumento: se utilizó un cuestionario basado en la escala de Likert, según la Revistas de Ciencias sociales, (2015),señaló que es el método de evaluaciones sumarias, además de ello que mide actitudes y comportamientos, que estuvo compuesto por las dos variables (Simplificación Administrativa y Satisfacción de usuarios), y se analizó de acuerdo a las 8 dimensiones entre ellos está: (tiempo de atención, costos, procedimientos administrativos y cumplimiento del TUPA) y (rendimiento Percibido, expectativas, comodidades y facilidades y empatía).

2.4. Procedimiento

El procedimiento que se realizó consistió en recolectar información concerniente a la problemática de la entidad, la cual la información que se obtuvo fue de acuerdo a las bases teóricas, operacionalización de variables, matriz de consistencia, a partir de ello el cuestionario aplicado pasó a validación de juicio de expertos para la aplicación de la misma.

Se precisa, que además se aplicó el alfa de Cronbach con la finalidad de medir la confiabilidad del constructor y la correlación de Pearson para medir la relación de la V1 y V2.

2.5. Análisis de datos

Los cuestionarios recopilados se procesaron en dos programas específicos: Excel para obtener los datos estadísticos descriptivos de las variables y dimensiones; y el SPSS en versión N.º 27, STATS, para determinar la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach y determinar la relación que existe entre las la V1 y V2, mediante la Correlación de Pearson, con el fin de cumplir el objetivo general de dicho proyecto.

Asimismo, se realizó, una encuesta Piloto del 10% de la muestra establecido, arrojando 38 personas a encuestar aleatoriamente tomada del estudio realizado, para verificar la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, arrojando un valor significado para cada una de las dimensiones.

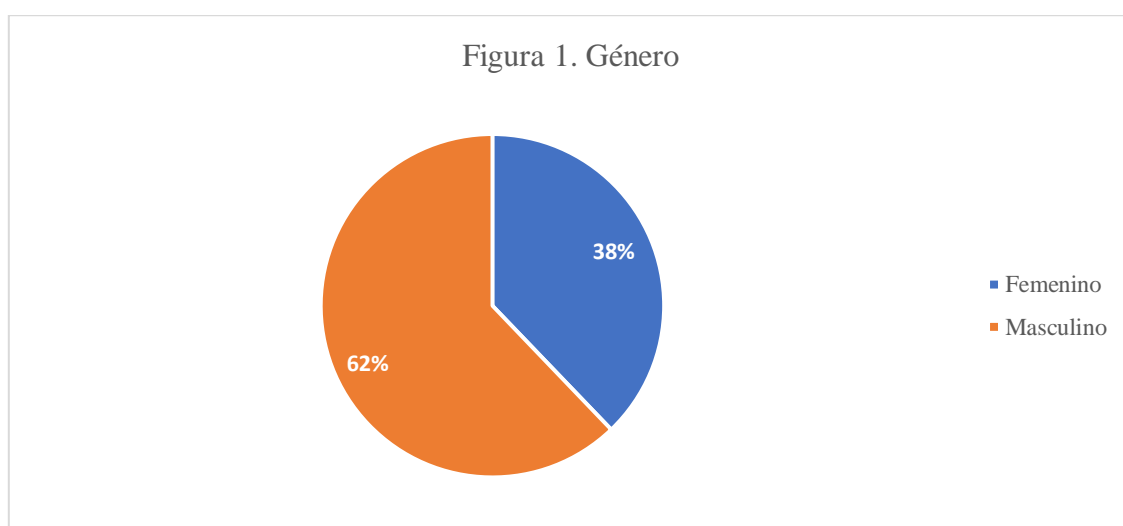
III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas.

Variable	Categoría	frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	235	62%
	Femenino	143	38%
Grupo de edad	18-27	101	27%
	28-37	155	41%
	38-47	82	22%
	48-57	28	7%
	58-65	12	3%
Total		378	100%

En el estudio aplicado, se realizó el análisis sociodemográfico en el programa SPSS V27, para ello en tabla N° 01, se puede apreciar que los usuarios encuestados de la Municipalidad Distrital de Soritor periodo 2021, que ingresar diariamente a realizar al trámite o solicitud dentro del Palacio Municipal está dentro del promedio en el sexo masculino un 62% y seguido el femenino con 38%.

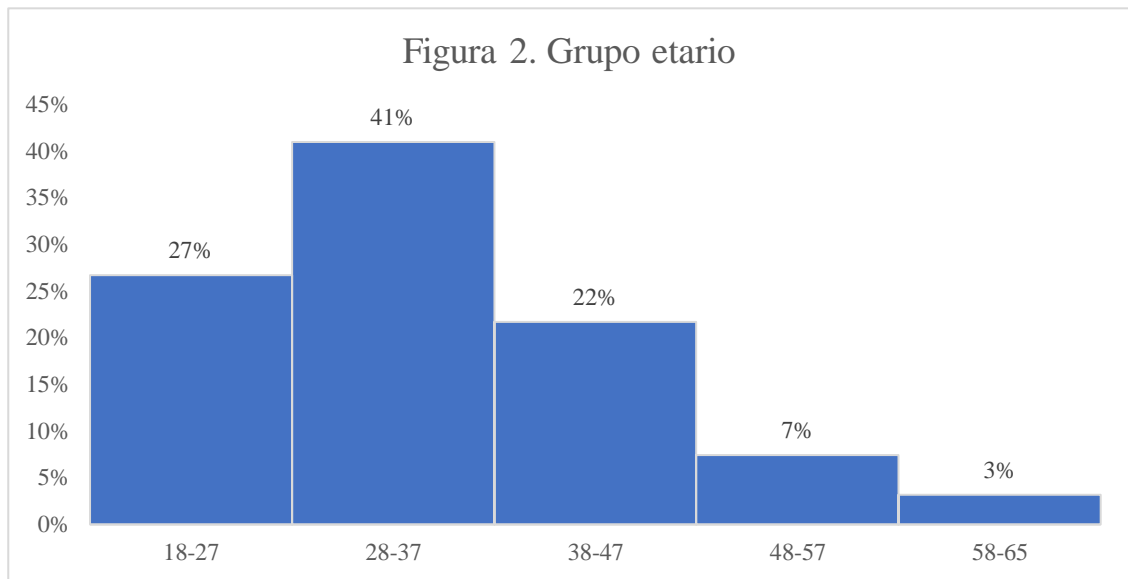
Figura 1. Características Sociodemográficas



La siguiente, gráfica muestra que del 100% de las personas encuestadas para el estudio aplicado, arrojó que el 62% son Masculino y el 38% femenino, que acuden a la Municipalidad hacer trámites, se puede concluir que las personas que más acuden hacer

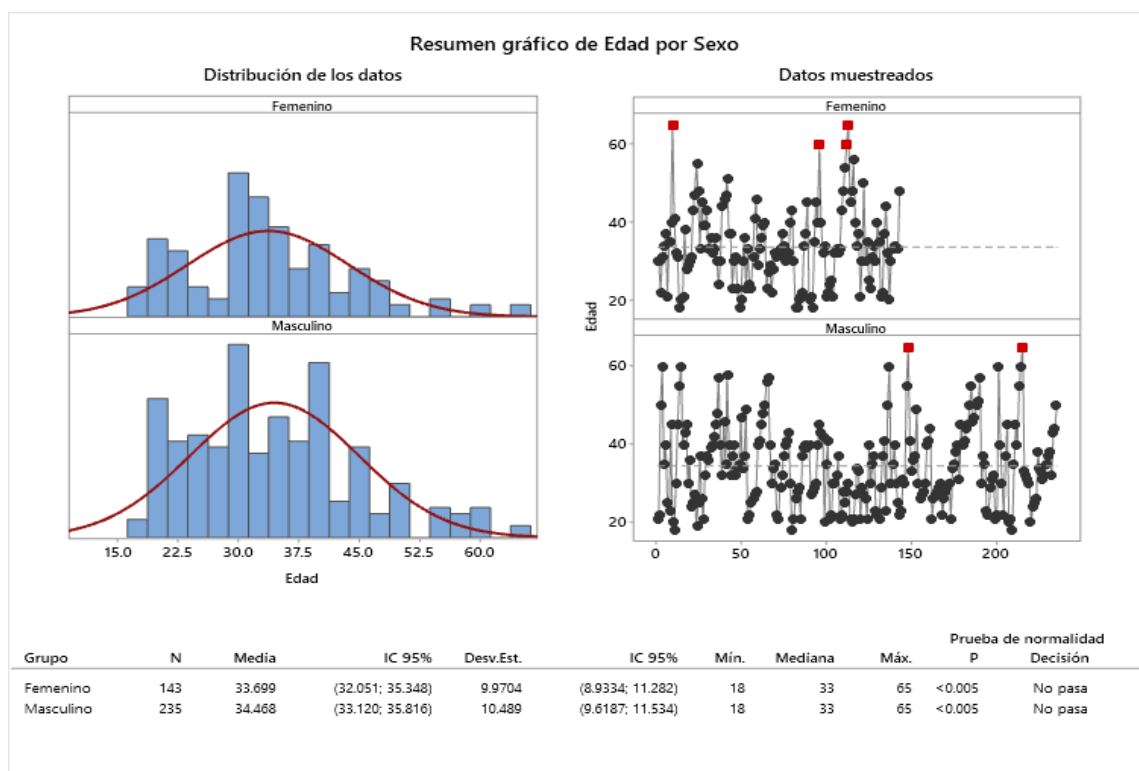
trámites administrativos, solicitudes de visitas, etc. En la gran mayoría son hombres debido que tiene un porcentaje más elevado.

Figura 2. Grupo Etario



En la figura N° 02, se aprecia que las personas que acuden a la Municipalidad Distrital de Soritor a realizar trámites esta dentro del promedio de edad de 28- 37 , teniendo un porcentaje de 41%.

Figura 3. Edad según Género



Se precisa, que en las figuras 1,2 y 3, se puede evidenciar que, de la muestra evaluada de 378 usuarios de la municipalidad distrital de Soritor, el 62% son de sexo masculino, 38% femenino, con edades mayormente en los rangos de 18-47 año y menor proporción de 48-65 años, así mismo se evidencia que la edad promedio en mujeres es 33.7 años aproximadamente (32-35 años) y en varones 34.5 años (33-35 años).

Se evidencia que de la muestra evaluada de 378 usuarios de la municipalidad distrital de Soritor, para la variable simplificación administrativa, el 71% bueno, 29% moderado y para la dimensión 1: tiempo de atención el 71% nivel bueno, 28% moderado y 1% malo, dimensión 2: costos de los procesos, el 57% bueno, 42% moderado y 1% malo, la dimensión 3: procedimientos administrativos, el 64.5% bueno, 34.5% moderado y 1% malo, la dimensión 4: cumplimiento del TUPA, el 47% bueno, 51% moderado y 2% malo.

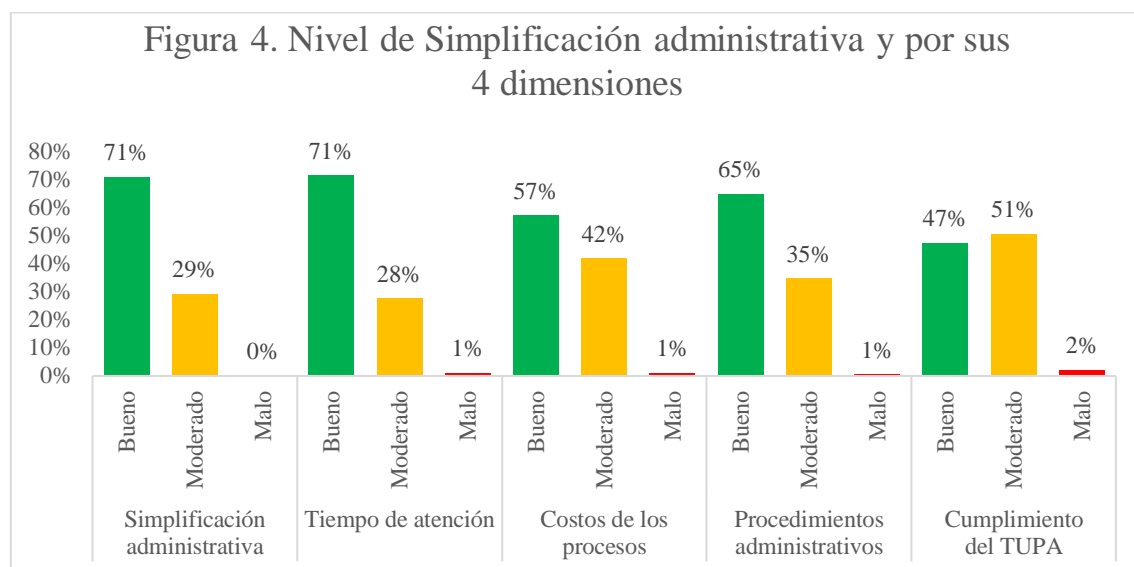
En la tabla 3 y figura 5, se puede evidenciar que, de la muestra evaluada de 378 usuarios de la municipalidad distrital de Soritor, para la variable satisfacción de usuarios, el 79% alta y 21% media; y para la dimensión 1: rendimiento el 74% nivel alto, 23% medio y 3% bajo, dimensión 2: expectativas, el 83% alta, 16% media y 1% baja, la dimensión 3: comodidades y facilidades, el 77% alta, 23% media, la dimensión 4: Empatía, el 58.5 alta, 40.2% media y 1.3% baja.

Tabla 2. Distribución de nivel de variables y dimensiones.

Variable y Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable: Simplificación administrativa	Bueno	268	71%
	Moderado	110	29%
	Malo	0	0%
Dimensión 1: Tiempo de atención	Bueno	270	71%
	Moderado	104	28%
	Malo	4	1%
Dimensión 2: Costos de los procesos	Bueno	216	57%
	Moderado	158	42%
	Malo	4	1%
Dimensión 3: Procedimientos administrativos	Bueno	245	64.5%
	Moderado	131	34.5%
	Malo	2	1%
Dimensión 4: Cumplimiento del TUPA	Bueno	179	47%
	Moderado	191	51%
	Malo	8	2%
Total		378	100%

En la siguiente tabla ejecutada por el SPSS V27.0, se puede apreciar la variable Simplificación administrativa y sus dimensiones, tiempo de atención, costos de los procesos, procedimientos administrativos y cumplimiento del TUPA, arrojando los resultados con menos porcentaje para el cumplimiento del Tupa con porcentaje de 47% y la dimensión tiempo de atención con un porcentaje de 71%, arrojando como bueno.

Figura 4. Nivel de Simplificación Administrativa



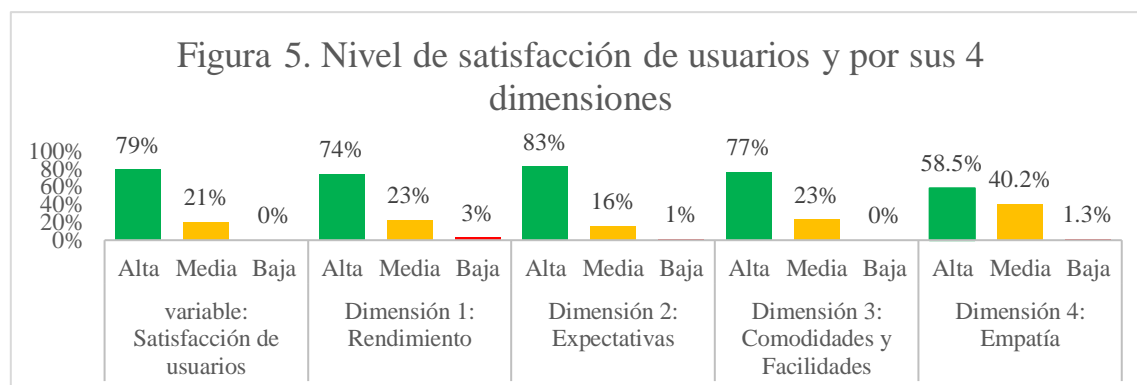
En la siguiente grafica se puede apreciar que la variable simplificación administrativa en sus 4 dimensiones, la que mayor porcentaje significativo es el tiempo de atención.

Tabla 3. Nivel de la Variable Satisfacción

Variable y Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
variable: Satisfacción de usuarios	Alta	300	79%
	Media	78	21%
	Baja	0	0%
Dimensión 1: Rendimiento	Alta	281	74%
	Media	86	23%
	Baja	11	3%
Dimensión 2: Expectativas	Alta	313	83%
	Media	60	16%
	Baja	5	1%
Dimensión 3: Comodidades y Facilidades	Alta	291	77%
	Media	87	23%
	Baja	0	0%
Dimensión 4: Empatía	Alta	221	58.5%
	Media	152	40.2%
	Baja	5	1.3%
Total		378	100%

En la siguiente tabla Distribución se visualiza el nivel de la variable Satisfacción de usuarios y sus 4 dimensiones de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021, teniendo la variable menor porcentaje la Empatía con un porcentaje de 58.5%.

Figura 5. Nivel de Satisfacción de Usuarios



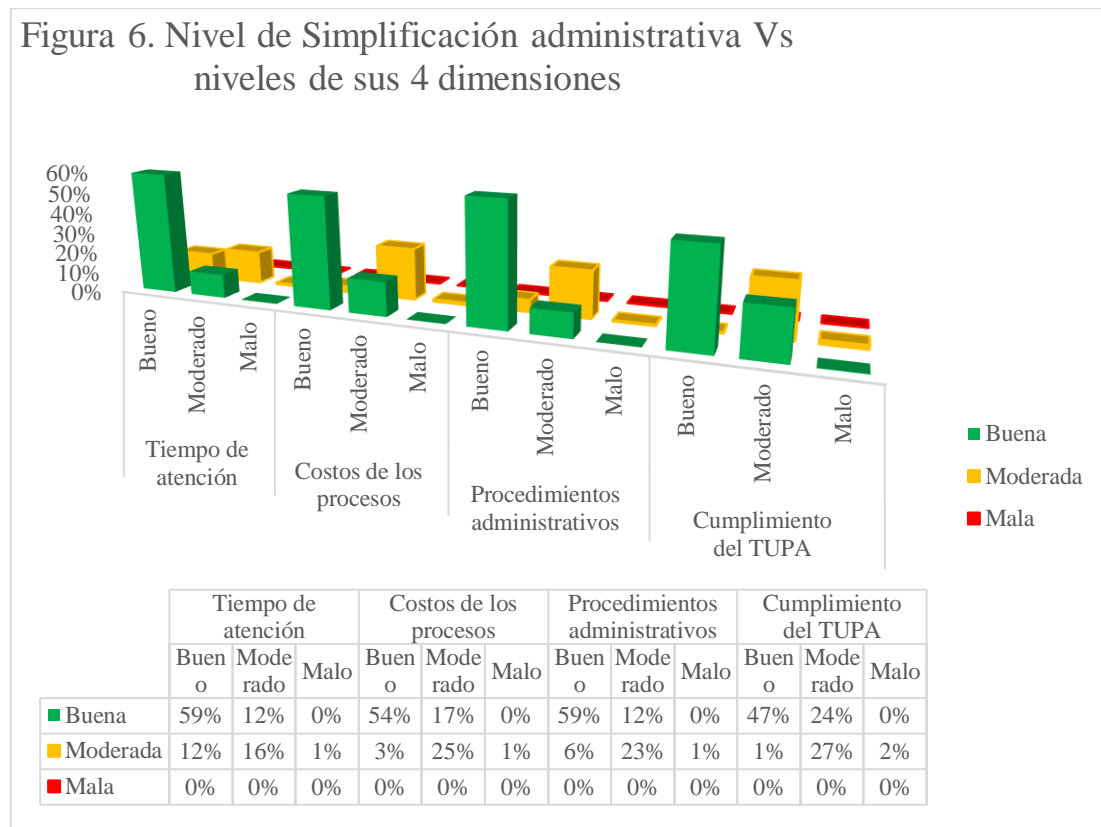
En la siguiente gráfica, se visualiza el nivel de satisfacción de los usuarios por sus 4 dimensiones, rendimiento, expectativas, comodidades y facilidades y empatía. Teniendo mayor porcentaje la dimensión exceptiva con un porcentaje de 83% de las personas encuestadas.

Tabla 4. Nivel de Simplificación Administrativa.

Dimensiones	Niveles	Variable: Simplificación administrativa						Total	
		Buena		Moderada		Mala			
		fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje
Tiempo de atención	Bueno	223	59%	47	12%	0	0%	270	71%
	Moderado	44	12%	60	16%	0	0%	104	28%
	Malo	1	0%	3	1%	0	0%	4	1%
Costos de los procesos	Bueno	205	54%	11	3%	0	0%	216	57%
	Moderado	63	17%	95	25%	0	0%	158	42%
	Malo	0	0%	4	1%	0	0%	4	1%
Procedimientos administrativos	Bueno	223	59%	22	6%	0	0%	245	64.8%
	Moderado	45	12%	86	23%	0	0%	131	34.7%
	Malo	0	0%	2	1%	0	0%	2	0.5%
Cumplimiento del TUPA	Bueno	177	47%	2	1%	0	0%	179	47%
	Moderado	90	24%	101	27%	0	0%	191	51%
	Malo	1	0%	7	2%	0	0%	8	2%
Total		268	71%	110	29%	0	0%	378	100%

La siguiente tabla, se visualiza el nivel de la variable Simplificación administrativa Vs niveles de las 4 dimensiones en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021, donde se puede observar que el indicador con menos porcentaje y se tiene que tener en cuenta es el cumplimiento del TUPA con un 47%.

Figura 6. Nivel de Simplificación y niveles de sus 4 dimensiones



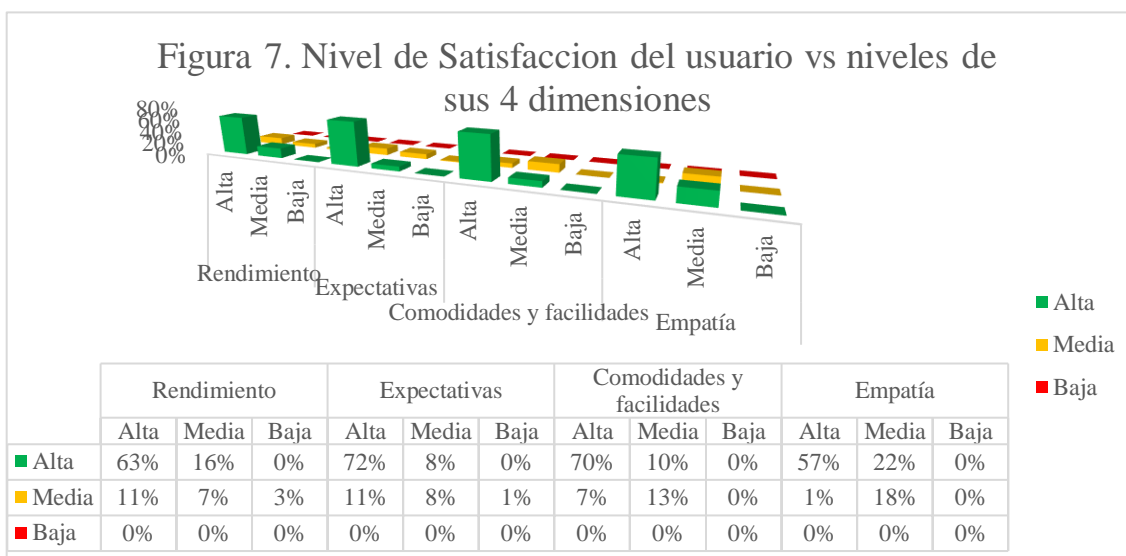
La encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Soritor, arroja que, en el nivel de simplificación administrativa y niveles de sus 04 dimensiones, tiempo de atención, costos de los procesos, procedimientos administrativos, Cumplimiento del TUPA; arroja el indicador que se debe dar mayor margen de atención al indicador cumplimiento del TUPA con un 24%.

Tabla 5. Nivel de Variable de Satisfacción - 4 dimensiones

Dimensiones	Niveles	Variable: satisfacción de usuarios						Total	
		Alta		Media		Baja			
		fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje
Rendimiento	Alta	238	63%	43	11%	0	0%	281	74%
	Media	61	16%	25	7%	0	0%	86	23%
	baja	1	0%	10	3%	0	0%	11	3%
Expectativas	Alta	271	72%	42	11%	0	0%	313	83%
	Media	29	8%	31	8%	0	0%	60	16%
	baja	0	0%	5	1%	0	0%	5	1%
Comodidades y facilidades	Alta	264	70%	27	7%	0	0%	291	77.0%
	Media	36	10%	51	13%	0	0%	87	23.0%
	baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0.0%
Empatía	Alta	216	57%	5	1%	0	0%	221	58%
	Media	84	22%	68	18%	0	0%	152	40%
	baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total		300	79%	78	21%	0	0%	378	100%

En la siguiente tabla se puede apreciar la variable satisfacción de usuarios con sus 4 dimensiones rendimiento, expectativas, comodidades y facilidades y empatía; arrojando un 74% el indicador rendimiento y la dimensión que se debe tener mayor cuidado es la empatía con un 58%.

Figura 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios y 4 dimensiones



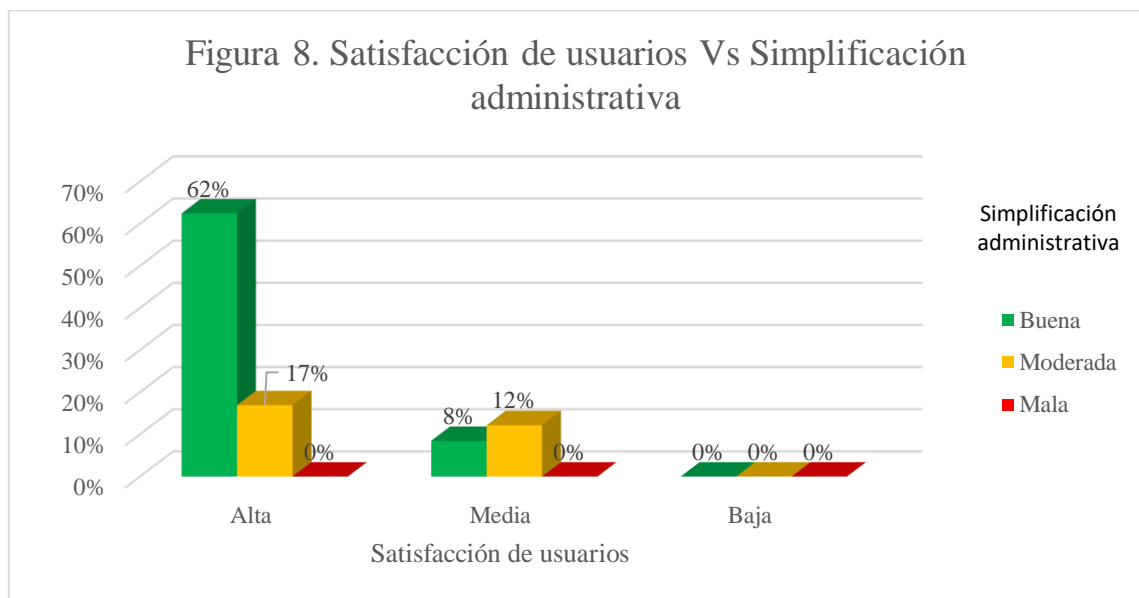
Los resultados obtenidos en la encuesta arrojaron que el nivel de satisfacción de usuarios y niveles de sus 4 dimensiones, rendimiento, expectativas, comodidades facilidades y empatía; arrojaron que la dimensión con mayor porcentaje es el rendimiento de los colaboradores arrojando un nivel alto con un 63%.

Tabla 6. Nivel de variable Simplificación Administrativa vs Satisfacción de Usuarios

Variable	Niveles	Variable: satisfacción de usuarios						Total	
		Alta		Media		Baja			
		fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje
Simplificación administrativa	Buena	236	62%	32	8%	0	0%	268	71%
	Moderada	64	17%	46	12%	0	0%	110	29%
	Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
total		300	79%	78	21%	0	0	378	100%

En la tabla N^a 06, los resultados arrojaron con respecto a la variable simplificación administrativa vs nivel de satisfacción de usuarios de la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021, está dentro de un promedio ponderado de 71%.

Figura 8. Satisfacción de usuarios vs Simplificación Administrativa



En la tabla 6 y figura 8, se evidencia los niveles de las variables simplificación administrativa y los niveles de la variable satisfacción de usuarios: es así que para un nivel de alta satisfacción de usuarios el nivel de simplificación administrativa es (62% buena, 17% moderada), para un nivel medio de satisfacción de usuario el nivel de

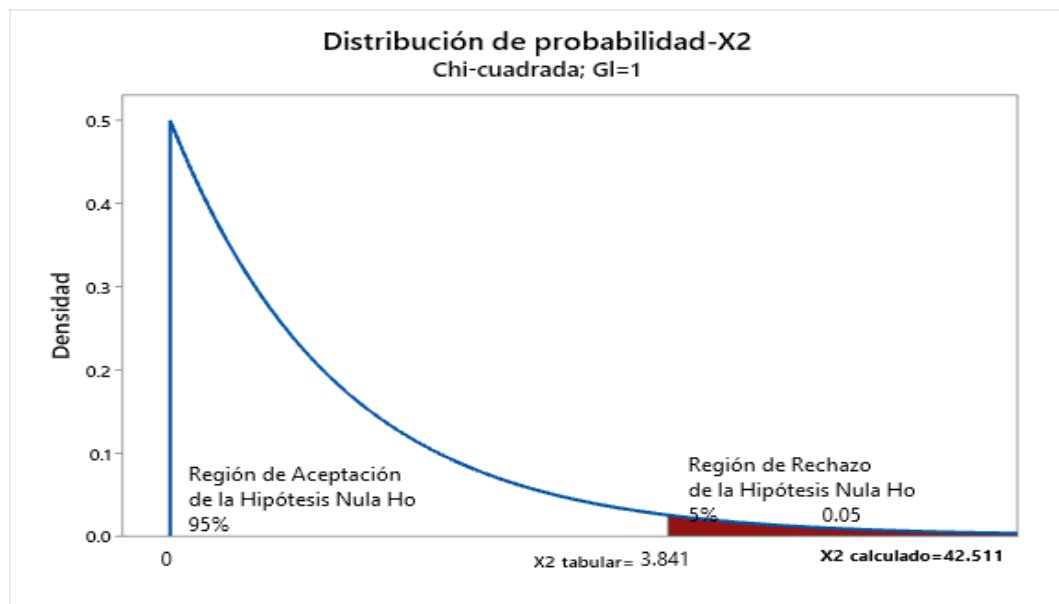
simplificación es (8% buena, 12% moderada). Lo que se infiere claramente que si existe una relación en los niveles mayormente en el nivel alto de satisfacción de usuarios con el nivel bueno de simplificación administrativa.

Tabla 7. Prueba Chi-Cuadrado X2

Variable	Variable: Simplificación administrativa		
	Chi-cuadrada	Gl	P-valor
Satisfacción de usuarios	42.511	1	0.000

Procesado en Spss V27.0

Figura 9. Distribución de probabilidad X2- Chi Cuadrado

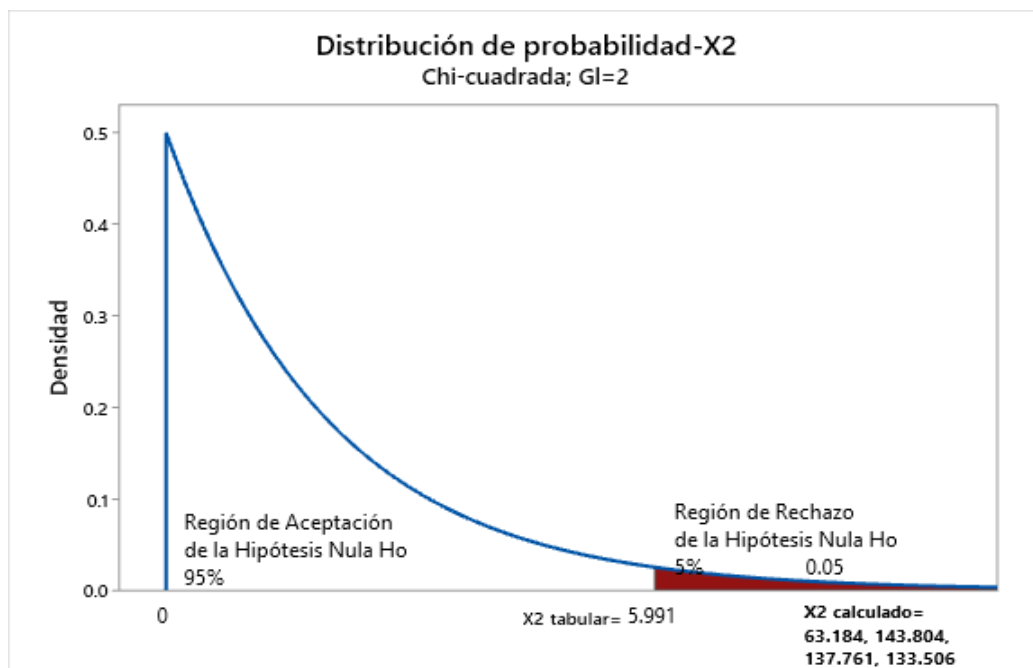


En la tabla 7, se puede evidenciar que existe una relación significativa entre los niveles de la variable satisfacción de usuarios y los niveles categóricos de la variable simplificación administrativa, ya que aplicando el estadístico de prueba X2 la prueba resultó ser significativa estadísticamente ($p < 0.05$). Así mismo se evidencia que el valor X2 calculado de la muestra cae en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , lo cual significa que si existe una correlación significativa entre los niveles categóricos de la variable satisfacción de usuarios y los niveles categóricos de la variable simplificación administrativa.

Tabla 8. Prueba Chi- Cuadrada X2

Dimensiones	Variable: Simplificación administrativa		
	Chi-cuadrada	Gl	P-valor
Tiempo de atención	63.184	2	0.000
Costos de los procesos	143.804	2	0.000
Procedimientos administrativos	137.761	2	0.000
Cumplimiento del TUPA	133.506	2	0.000

Figura 10. Distribución de probabilidad-x2- Chi-Cuadrada



Fuente: Elaborado por el investigador.

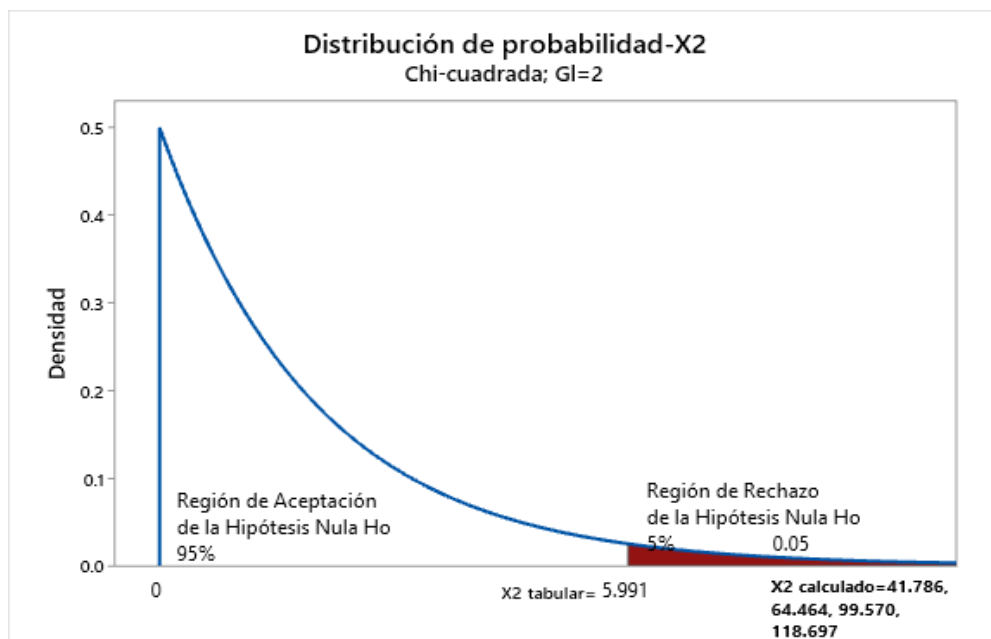
En la tabla 8, se puede evidenciar que existe una relación significativa entre los niveles de la variable simplificación administrativa y los niveles categóricos de sus 4 dimensiones, ya que aplicando el estadístico de prueba X2 la prueba resultó ser significativo estadísticamente ($p < 0.05$). Así mismo se evidencia que los valores X2 calculados de la muestra caen en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , lo cual significa que si existe una correlación significativa entre los niveles de la variable simplificación administrativa y sus 4 dimensiones.

Tabla 9. Chi Cuadrada- Variable Satisfacción de usuarios.

Dimensiones	Variable: Satisfacción de usuarios		
	Chi-cuadrada	Gl	P-valor
Rendimiento	41.786	2	0.000
Expectativas	64.464	2	0.000
Comodidades y facilidades	99.570	2	0.000
Empatía	118.697	2	0.000

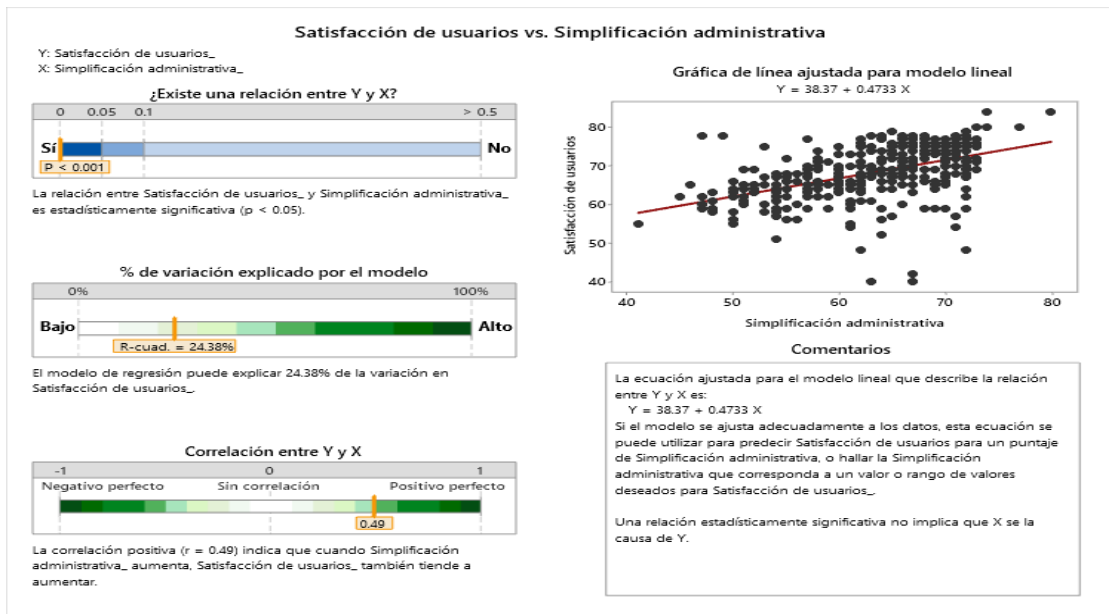
Fuente: Elaborado por el investigador.

Figura 11. Chi.Cuadrada-Distribución de probabilidad



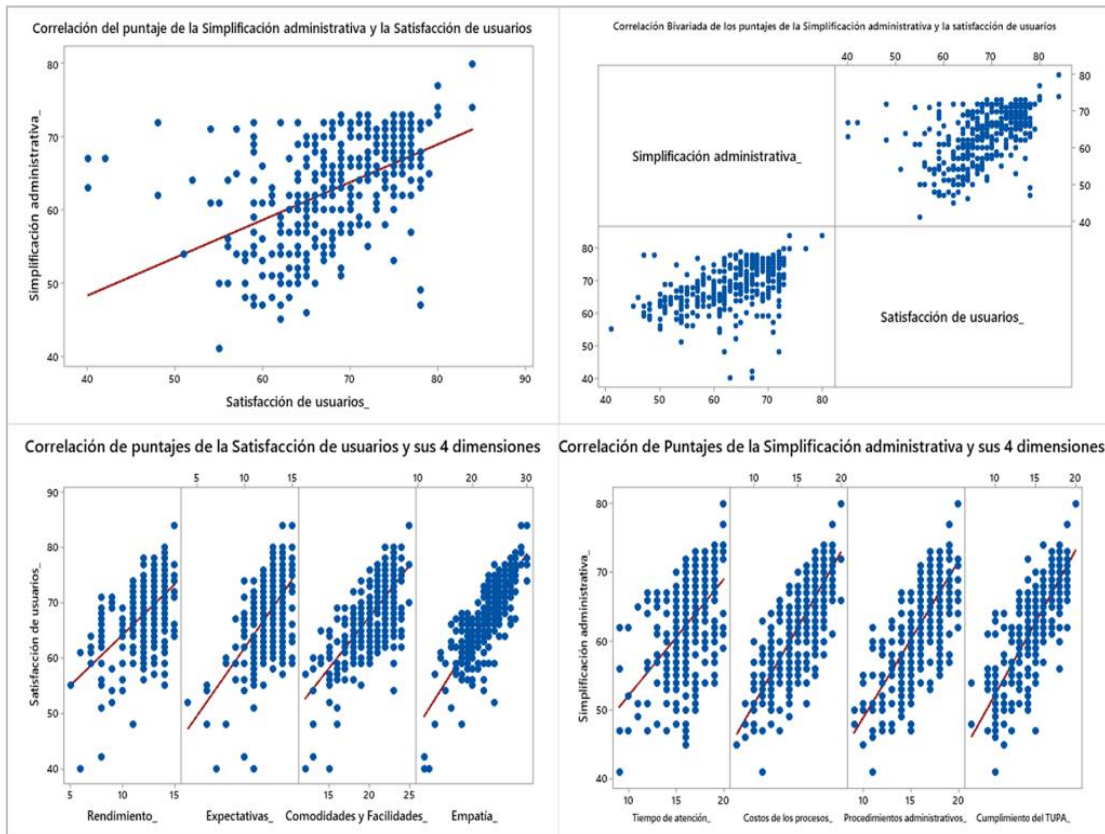
En la tabla 9, se puede evidenciar que existe una relación significativa entre los niveles de la variable satisfacción de usuarios y los niveles categóricos de las 4 dimensiones, ya que aplicando el estadístico de prueba X2 la prueba resultó ser significativo estadísticamente ($p < 0.05$). Así mismo se evidencia que los valores X2 calculados de la muestra caen en la región de rechazo de la hipótesis nula Ho, lo cual significa que si existe una correlación significativa entre los niveles de la variable satisfacción de usuarios y sus 4 dimensiones.

Figura 12. Satisfacción de Usuarios Vs Simplificación Administrativa



En la siguiente gráfica, se puede visualizar la satisfacción y la Simplificación administrativa de cada puntaje de las variables, donde se ve reflejado que existe una relación significativa 0.05 , arrojando la correlación positiva debido que aumenta la satisfacción de los usuarios.

Figura 13. Grafica de Dispersión



En la gráfica N° 13, se visualiza la dispersión de los puntajes de las variables satisfacción de usuarios y simplificación administrativa según dimensiones de estudio, la cual tiene una alta correlación positiva y el valor aumenta a medida que el valor x aumenta.

Tabla 10. Correlaciones en parejas bivariadas

Correlaciones en parejas bivariadas

	Simplificación administrativa_	Tiempo de atención_	Costos de los procesos_	Procedimientos administrativos_
Tiempo de atención_	0.488			
Costos de los procesos_	0.809	0.221		
Procedimientos administrativos_	0.755	0.160	0.498	
Cumplimiento del TUPA_	0.804	0.169	0.550	0.501

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Tiempo de atención_	Simplificación administrativa_	0.488	(0.408; 0.562)	0.000
Costos de los procesos_	Simplificación administrativa_	0.809	(0.772; 0.842)	0.000
Procedimientos administrativos_	Simplificación administrativa_	0.755	(0.708; 0.795)	0.000
Cumplimiento del TUPA_	Simplificación administrativa_	0.804	(0.765; 0.837)	0.000
Costos de los procesos_	Tiempo de atención_	0.221	(0.123; 0.315)	0.000
Procedimientos administrativos_	Tiempo de atención_	0.160	(0.060; 0.257)	0.002
Cumplimiento del TUPA_	Tiempo de atención_	0.169	(0.070; 0.266)	0.001
Procedimientos administrativos_	Costos de los procesos_	0.498	(0.418; 0.570)	0.000
Cumplimiento del TUPA_	Costos de los procesos_	0.550	(0.476; 0.617)	0.000
Cumplimiento del TUPA_	Procedimientos administrativos_	0.501	(0.421; 0.573)	0.000

	Satisfacción de usuarios_	Rendimiento_	Expectativas_	Comodidades y Facilidades_
Rendimiento_	0.527			
Expectativas_	0.554	0.264		
Comodidades y Facilidades_	0.726	0.117	0.320	
Empatía_	0.828	0.254	0.239	0.432

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Rendimiento_	Satisfacción de usuarios_	0.527	(0.450; 0.596)	0.000
Expectativas_	Satisfacción de usuarios_	0.554	(0.479; 0.620)	0.000
Comodidades y Facilidades_	Satisfacción de usuarios_	0.726	(0.674; 0.770)	0.000
Empatía_	Satisfacción de usuarios_	0.828	(0.794; 0.858)	0.000
Expectativas_	Rendimiento_	0.264	(0.167; 0.355)	0.000
Comodidades y Facilidades_	Rendimiento_	0.117	(0.017; 0.216)	0.023
Empatía_	Rendimiento_	0.254	(0.157; 0.346)	0.000
Comodidades y Facilidades_	Expectativas_	0.320	(0.227; 0.408)	0.000
Empatía_	Expectativas_	0.239	(0.142; 0.332)	0.000
Empatía_	Comodidades y Facilidades_	0.432	(0.346; 0.511)	0.000

Fuente. Elaborado por el investigador, procesado en Spss V27.0

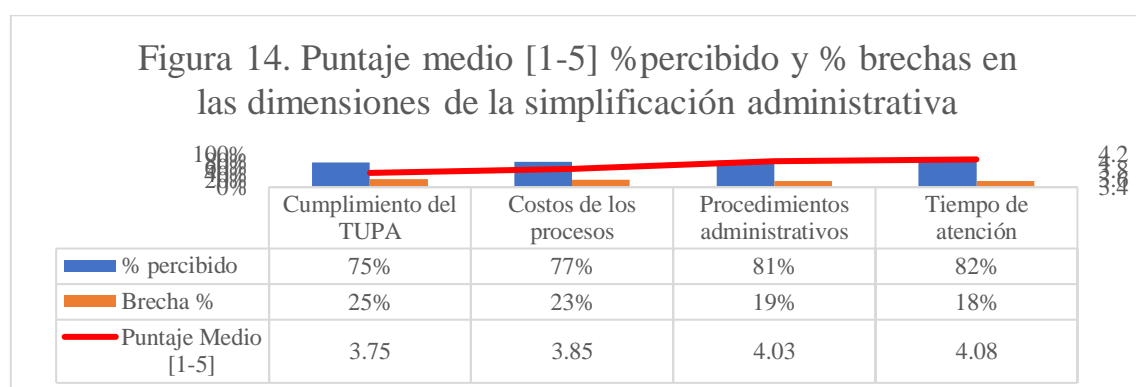
En la tabla 10, se puede evidenciar un ranking de todas las variables y dimensiones correlacionadas desde el par de variables más altamente correlacionadas a menos correlacionadas; es decir la satisfacción de usuarios con la dimensión empatía presenta el mayor grado de correlación y como mínima correlación positiva a la dimensión rendimiento con la dimensión procedimientos administrativos. Así mismo se evidencia que las correlaciones significativas son aquellas que tienen un valor $p < 0.05$; es decir de todas las variables, las 3 últimas no son significativas estadísticamente, así mismo se evidencia su intervalo de confianza al 95% que podría tener el valor de las correlaciones.

Tabla 11. Orden de priorización de las dimensiones Simplificación Administrativa

Variable	Dimensión	% percibido	Brecha %	Puntaje Medio [1-5]	Priorización para mejorar
Simplificación administrativa	Cumplimiento del TUPA	75%	25%	3.75	1
	Costos de los procesos	77%	23%	3.85	2
	Procedimientos administrativos	81%	19%	4.03	3
	Tiempo de atención	82%	18%	4.08	4
	Total	79%	21%	3.93	*

En la tabla N° 11, aplicando la encuesta a los 378 usuarios, se ve reflejado el orden de priorización de las dimensiones para mejorar cada variable de la simplificación administrativa, arrojando un puntaje medio el cumplimiento del Tupa 3.75 con un porcentaje percibido de 75% y la brecha un 25%.

Figura 14. Puntaje medio [1-5] % percibido % brechas Simplificación Administrativa



Fuente: Elaborado por el investigador.

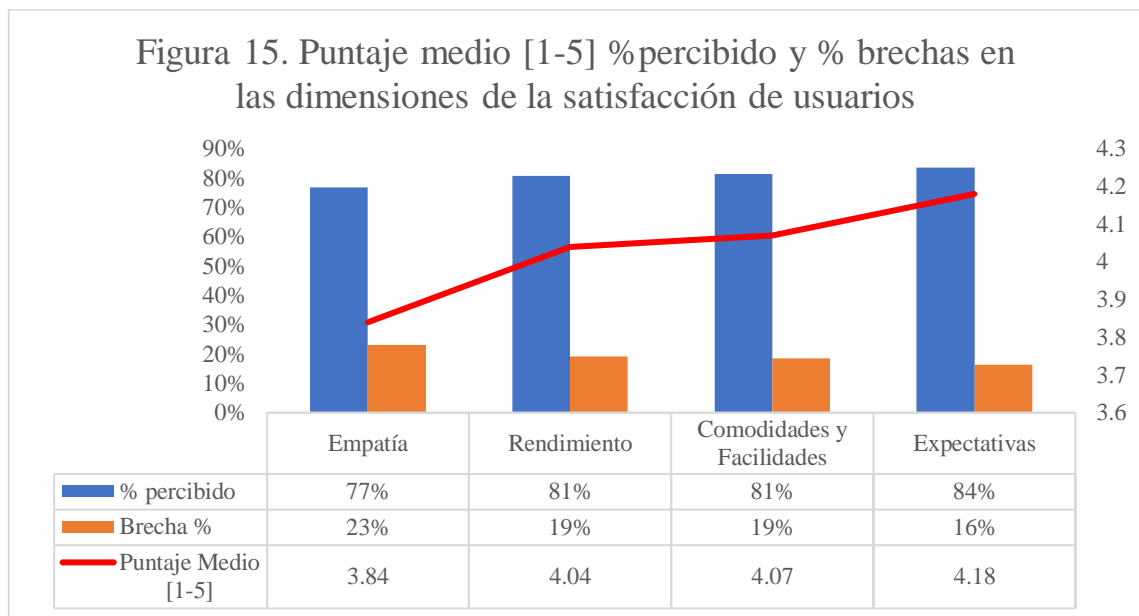
El puntaje medio 1-5 del porcentaje percibido y % brechas en las dimensiones de la simplificación administrativa, arroja que el indicador tiempo de atención a los usuarios es un 82% con una brecha de 18% y puntaje medio 4.08.

Tabla 12. Orden de priorización de las dimensiones variable Satisfacción de Usuarios

Variable	Dimensión	% percibido	Brecha %	Puntaje Medio [1-5]	Priorización para mejorar
Satisfacción de usuarios	Empatía	77%	23%	3.84	1
	Rendimiento	81%	19%	4.04	2
	Comodidades y Facilidades	81%	19%	4.07	3
	Expectativas	84%	16%	4.18	4
	Total	81%	19%	4.03	*

En la Tabla N° 12, se ve reflejado el orden de priorización de las dimensiones para mejorar variable satisfacción de usuarios, arrojando la dimensión empatía con un 23% y las expectativas con un 19%, en puntaje medio de 3.84.

Figura 15. Puntaje medio [1-5] % percibido y % brechas satisfacción de usuarios



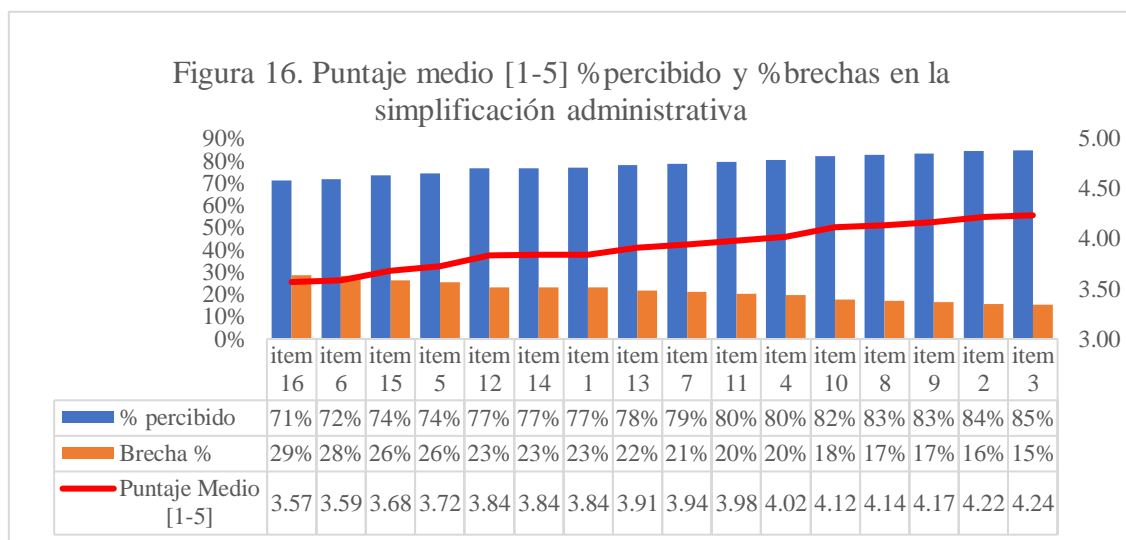
En la figura N° 15, se puede apreciar el puntaje medio 1-5 % percibido % brechas en las dimensiones de la satisfacción de los usuarios, teniendo un mayor porcentaje las expectativas con un 84% del porcentaje percibido y la brecha con 16%, finalizando con un puntaje medio de 4.18.

Tabla 13. Orden de priorización variable Simplificación Administrativa

Variable	Items	% percibido	Brecha %	Puntaje Medio [1-5]	Priorización para mejorar
Simplificación administrativa	item 16	71%	29%	3.57	1
	item 6	72%	28%	3.59	2
	item 15	74%	26%	3.68	3
	item 5	74%	26%	3.72	4
	item 12	77%	23%	3.84	5
	item 14	77%	23%	3.84	6
	item 1	77%	23%	3.84	7
	item 13	78%	22%	3.91	8
	item 7	79%	21%	3.94	9
	item 11	80%	20%	3.98	10
	item 4	80%	20%	4.02	11
	item 10	82%	18%	4.12	12
	item 8	83%	17%	4.14	13
	item 9	83%	17%	4.17	14
	item 2	84%	16%	4.22	15
	item 3	85%	15%	4.24	16
Total		79%	21%	3.93	*

En la tabla N° 13. Aplicado a la variable Simplificación administrativa, por orden de priorización de los ítems, arroja que se debe dar priorización al Item N°16 pregunta: Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento, debido que está dentro de la tabla de priorización para mejorar y la cual tiene un puntaje medio de 3.57.

Figura 16. Puntaje medio [1-5] % percibido y %brechas Simplificación Administrativa



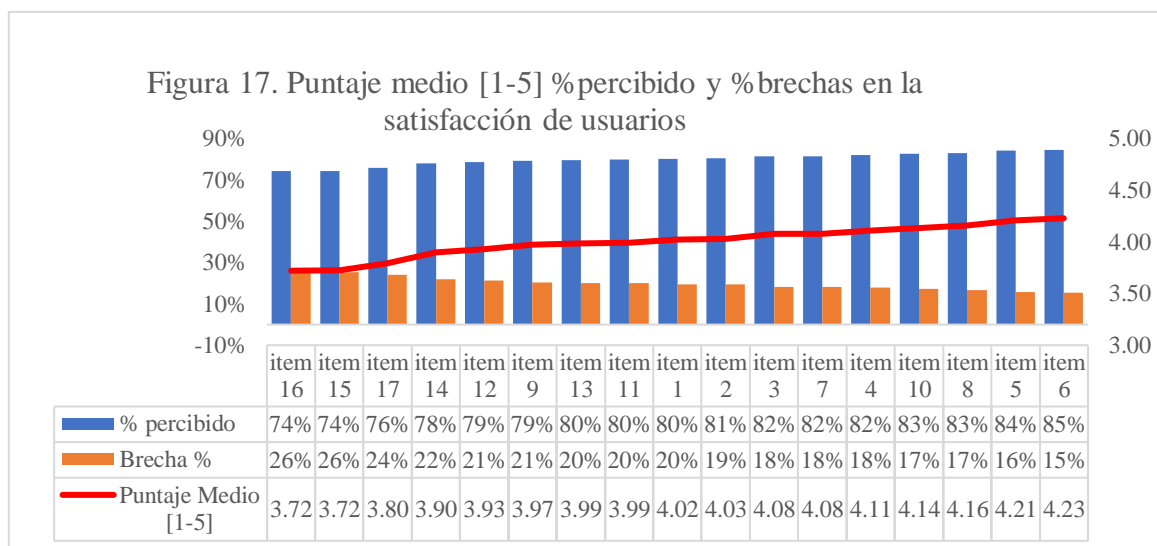
En la figura N° 16. Aplicado a la variable Simplificación Administrativa, por el puntaje medio 1-5, porcentaje y brechas en la simplificación administrativa, el ítem que tiene mayor predominancia es el N°3, la cual tiene un promedio entre 4.24 y una brecha de 15%.

Tabla 14. Orden de priorización de los ítems satisfacción de usuarios.

Variable	Items	% percibido	Brecha %	Puntaje Medio [1-5]	Priorización para mejorar
Satisfacción de usuarios	item 16	74%	26%	3.72	1
	item 15	74%	26%	3.72	2
	item 17	76%	24%	3.80	3
	item 14	78%	22%	3.90	4
	item 12	79%	21%	3.93	5
	item 9	79%	21%	3.97	6
	item 13	80%	20%	3.99	7
	item 11	80%	20%	3.99	8
	item 1	80%	20%	4.02	9
	item 2	81%	19%	4.03	10
	item 3	82%	18%	4.08	11
	item 7	82%	18%	4.08	12
	item 4	82%	18%	4.11	13
	item 10	83%	17%	4.14	14
	item 8	83%	17%	4.16	15
	item 5	84%	16%	4.21	16
	item 6	85%	15%	4.23	17
Total		80%	20%	4.01	*

En la tabla N° 14. Aplicado a las variables satisfacción de los usuarios, por orden de priorización de los ítems, arroja que se debe dar priorización al Ítem N°16 pregunta: Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento, debido que está dentro de la tabla de priorización para mejorar y la cual tiene un puntaje medio de 3.72, la cual se debe mejorar porque genera inconvenientes en los usuarios.

Figura 17. Puntaje medio [1-5] % percibido y % brechas Satisfacción de Usuarios



En la figura N° 14, el puntaje medio 1-5% percibido y brechas en la satisfacción de usuarios, el ítem que más sobresale es el N° 6, teniendo un porcentaje percibido de 85% y una brecha de 15%, puntaje medio de 4.23.

IV. DISCUSIÓN

Según , Silvestre, (2013), la Simplificación Administrativa es un acumulado de elementos y acciones dirigidas a eliminar las barreras burocráticas o algún costo innecesario para la sociedad, teniendo como objetivo principal atender las solicitudes de trámites documentarios, liberando tiempo y recursos de la población; dichos instrumentos ayudan a mejorar la transparencia y la responsabilidad de la regulación administrativa, según, Cubas Salazar & Heredia Llatas, (2021).

Además, se determino la relación que existe entre la simplificación administrativa, se tuvo a la Simplificación Administrativa, V2 Satisfacción de los Usuarios; basándose en 8 dimensiones (Tiempo de atención, Costos de los procesos, Procedimientos administrativos, Cumplimiento del TUPA) y (Rendimiento, Expectativas esperadas, Comodidades y Facilidades, Empatía), la cual el análisis arrojó que existe una relación entre las 02 variables, con un valor significativo de $p < 0.05$, véase Figura 9 y 10 .

Así mismo, evidencia que los valores X^2 calculados de la muestra caen en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , lo cual significa que, si existe una correlación significativa entre los niveles de la variable, por ello se precisa que la Simplificación Administrativa es un instrumento que es utilizado para eliminar barreras burocráticas, cuya finalidad es mejorar el tiempo de atención, los procedimientos administrativos, costos de los procesos, rendimiento, etc., dichos instrumentos ayudan a mejorar la transparencia.

Por ello, según Esparza Ruiz,(2019), concluye en su estudio que las variables Simplificación Administrativa y Satisfacción se relacionan entre sí, además recomienda que debe fomentarse las capacitaciones previas o mensuales al personal que labora dentro de las entidades con el fin que exista compañerismo, empatía, trabajo en equipo eficiencia y eficacia , por tal motivo es importante debido que es una de las acciones o funciones que la población registra como actividad propia.

Se precisa, que la realización de un cambio de sistema de procedimiento para que sea óptimo la simplificación, se debe determinar o establecer mecanismos de control menos burocráticos atendiendo principios de proporcionalidad de intervención administrativa, todo esto teniendo en cuenta el principio de racionalidad administrativa para garantizar el óptimo de los recursos, según, Guerrero Choquehuanca, (2022)

Se, diagnóstico que los procesos de simplificación administrativa, que existe un nivel bueno en proporción en cuanto a la variable y sus dimensiones, asimismo la dimensión Cumplimiento del TUPA, además la encuesta aplicada a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Soritor, en la Tablas N° 04, 05 y figuras N° 06 y 07 arroja que se debe tener mayor atención al indicador Cumplimiento del TUPA, debido que se encuentra con un 47%, en cuanto a la atención de las solicitudes de licencias de funcionamiento, Prescripción de deuda. Licencias de conducir, Trámites administrativos.

Para ello, La entidad ejerce funciones de gestión y administración de un gobierno local, en la cual son funciones internas de colaboradores que trabajan, para dar la realización del Cumplimiento Establecido según la Normativa relacionada al TUPA de la Ley, silencio administrativo.

En los estudios realizados, según Rojas Pintado, (2018), diagnóstico que la Satisfacción de los usuarios se mide a base de los componentes organizativos, la cual los gobiernos están obligados a realizar ejercicios de análisis continuo para conservar las obligaciones de información necesarios y eliminar o evitar, cuya fin sea modernizar y hacer más eficientes los procesos, utilizando herramientas de apoyo, facilitando la interacción con los ciudadanos.

Se precisa que se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios referente a la simplificación, donde la encuesta aplicada arrojó que el nivel de simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios tuvo un porcentaje del (62% buena, 17% moderada), para un nivel medio de satisfacción de usuario el nivel de simplificación es (8% buena, 12% moderada). Lo que se infiere claramente que, si existe una relación en los niveles mayormente en el nivel alto de satisfacción de

usuarios con el nivel bueno de simplificación administrativa, véase en la Tabla 6 y figura 8.

Asimismo, la satisfacción de los usuarios se enfoca en disciplinas con las cuales se busca tener un concepto definido acerca de la motivación de la población que concurre a la entidad, con respecto a los servicios que brindan y el desempeño del funcionario al momento de atender al usuario, según, Kotler & Armstrong, (2008).

Para ello, el nivel de satisfacción de los usuarios, en sus 4 dimensiones (Rendimiento, expectativas, comodidades -facilidades y Empatía), según los resultados objetivos de la encuesta encontrándose en la Tabla N° 05, la dimensión con menor porcentaje es la Empatía con un porcentaje de 58%, para ello es importante que los colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Soritor, tengan en claro que dicho indicador ayuda a crear relaciones sanas que no den lugar a conflictos que interfiere a la salud teniendo en cuenta que genera problemas de ansiedad y depresión.

La Dirección General de Concesiones en Comunicaciones,(2017), afirmó que principalmente en Perú, para que se realice el nivel de satisfacción de los usuarios es necesario que los colaboradores ingresen teniendo una preparación previa de los procesos que existe dentro de la organización, ya sea costos, tiempo de atención al ciudadano, calidad de servicio, trabajo en equipo, comunicación y empatía, etc., además de ello tienen que tener dominio de tema.

Según, Florian Hora, (2019), el servicio es habitual que se brinda a los beneficiarios en las organizaciones Públicas, se ha caracterizado por ser ineficiente debido que los trámites son muy engorrosos y burocráticos en cuanto a cada proceso que el usuario realiza, más aun con los requisitos innecesarios, donde la mayoría de veces el administrado tiende a acogerse al silencio Administrativo Positivo (SAP), que habitualmente se conoce por proteger al administrado frente a la administración Pública poco diligente y en otras ocasiones tiende a denunciar al directivo de la Entidad.

Se, busca proponer estrategias, en la Municipalidad distrital de Soritor,2021, para mejorar la satisfacción de usuarios se debe dar un orden de priorización a sus 4 dimensiones: Prioridad1 (Empatía). Ítems: 16, 15, 17, 14, 12, 13, Prioridad 2 (Rendimiento). Ítems: 1, 2, 3, Prioridad 3 (Comodidades y facilidades). Ítems: 9, 11, 7, 10, 8, Prioridad 4 (Expectativas). Ítems: 4, 5, 6, se concluye que se debe capacitar al personal, para que disminuya las barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento y además de ello el personal debe estar preparado para absolver cualquier problema u obstáculo que se presente al momento de la atención.

Finalmente se considera que dicho estudio de investigación es un aporte muy primordial y base para otras indagaciones a futuro, debido que está enmarcada en responder los diferentes retos que están asumiendo las Entidades Públicas, a través de la Simplificación Administrativa y Satisfacción de los Usuarios, promoviendo una mejor atención y un buen trato, teniendo como objetivo simplificar los trámites, para ello se realizó una propuesta que ayude agilizar los procesos.

V. CONCLUSIONES

Según, el estudio realizado se concluye: Que existe una correlación de nivel moderada y positiva entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021. ($R=0.494$; $R^2=24.38\%$; $p=0.000<0.05$), en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación planteada, según tabla N° 10, por ello se concluye que la satisfacción de los usuarios está correlacionada con la dimensión empatía evidenciándose su intervalo de confianza al 95%.

Según, el estudio realizado a la Municipalidad Distrital, se concluye que la variable V1 y V2, tienen un nivel bueno en mayor proporción en las dimensiones: (Tiempo de atención, costos de los procesos, procedimientos administrativos), se visualiza la dimensión cumplimiento del TUPA con un porcentaje de 47%, según figura N°4, siendo la dimensión con más bajo porcentaje relacionándose en la atención de las solicitudes de licencias de funcionamiento, prescripción de deuda, licencias de conducir y Trámites administrativos.

Referente a las variables Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios, se concluye que está dentro del nivel alto, aplicando la distribución de la probabilidad del X²- Chi cuadrado arroja ($p<0.05$), teniendo en mayor proporción de las dimensiones: (Rendimiento, expectativas, comodidades, facilidades y empatía de los usuarios), aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Soritor, referencia ilustración N°9.

Finalmente, según los resultados obtenidos, se puede proponer como estrategia en función al cierre de brechas de la puntuación de los indicadores obtenidos de las variables simplificación administrativa y satisfacción de usuarios (Cumplimiento del TUPA, Costos de los Procesos, Procedimientos Administrativos, Tiempo de Atención) y (Empatía, Rendimiento, Comodidades y facilidades, Expectativas).

VI. RECOMENDACIONES

De las conclusiones señaladas anteriormente, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Soritor:

Tener mayor margen de atención en el Cumplimiento del TUPA, mediante capacitación a los colaboradores que trabajan dentro del Municipio, con el objetivo de tener un equipo de trabajo responsable que pueda sobrellevar adelante los procesos, cuya finalidad principal sea permitir que los usuarios perciban un adecuado funcionamiento

Diagnosticar los procesos de simplificación administrativa en cuanto a tiempo de atención, costos, procedimientos administrativos y cumplimiento del Texto único de procedimientos administrativos, se sugiere dar priorización, tiempo de atención a los usuarios, costos de los procesos, empatía, comodidades y facilidades, encargando al Responsable de Recursos Humanos realizar talleres informáticos, dinámicas sobre la atención al usuario , independiente de los protocolos administrativos, con la finalidad que la atención de los trámites sea más rápida y oportuna.

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios referente a la simplificación administrativa, se recomienda al Titular de Pliego por intermedio de la Gerencia General, la ejecución de técnicas de mejora e identificando sus debilidades y amenazas de sus trabajadores, por medio de la verificación de eficiencia y eficacia, con el fin de generar mayor nivel de satisfacción y promover la competitividad mediante concursos CAS, la cuales sean transparentes buscando el bienestar de los usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abreu, J. L. (2014). *Metdología de la Investigación*. Diciembre, 1, 10.
- Banco de Desarrollo de America Latina. (2021). *Simplificaciòn Administrativa en el Perú: Logros y desafíos y la agenda futura*. I, 10.
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Bueno Junquero, A. (2019). *Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?* Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>
- Calagua Montoya, M. de F. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Centro de Investigación Parlamentaria. (2018). *Administrativa enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*.
- Cubas Salazar, L. L., & Heredia Llatas, F. (2021). *Simplificación Administrativa para mejorar la tención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. 1, 14.
- Direcciòn General de Concesiones en Comunicaciones. (2017). *Simplificaciòn Administrativa: Medidas para el Destrabe de la inversión en el Sector Telecomunicaciones*. 01.
- El Peruano. (2016). *Simplificando acciones y simplificando procesos* . 10 Noviembre, 1, 10.
- El Peruano. (2019). *Texto Unico Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. I, 60.
- Esparza Ruiz, C. (2019). *La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región*

de Murcia. Universidad de Murcia.

Faraldo, P., & Pateiro, B. (2013). *Estadística Descriptiva*. Setiembre, 1, 15.

Florian Hora, E. E. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F37488%2Fflorian_he.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cLen=4592005

García, C. E. J. (2019). *Simplificación Administrativa*. Junio, 1, 40.

Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación (Primera ed)*. 2012.

Guerrero Choquehuanca, M. (2022). *SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2019*. Universidad Nacional de Cajamarca.

Heidi Celina, O., & Campos Arias, A. (2016). *Metodología de la Investigación y lectura crítica de estudios*. Junio, 4, 9.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado Carlos, & Baptista Lucio Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6ta edición)*. 2014.

Hernández Sampieri, Roberto;, Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación (Mc Graw-Hi)*. 2006.

Hernández Sampieri, Roberto, & Fernandez Collado, Carlos;Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la investigación cuantitativa (McGraw-Hil)*. 2004.

Hernandez Siampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Junio, 5ta Edició, 879.

Huertas Puelles, H. P. (2018). *Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo.

- Kotler & Armstrong. (2008). Fundamentals of Marketing (University of North Carolina (ed.); Decimo pri). 2008.*
- López Azumendi, S., & Ghersinich Eckers, J. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. Banco de Desarrollo de America Latina, 5.*
- Lopez Huaman, S. V. (2020). Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo.*
- Lopez Vasquez, L. J., Hospinal Olivera, S. J., & Tinoco Reyes, D. A. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estados ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. Esan Business.*
- Mutane Relat, J. (2010). Introducción a la investigación Básica. Mayo, 1.*
- Perez Cotrina, G. (2019). Gestión Administrativa y la Satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital Polvora, Provincia Tocache, Región San Martín. Universidad Nacional Agraria de la Selva.*
- Presidencia de Consejos de Ministros. (2021). Modernización de la Gestión Pública 2021. 20.*
- Revistas de Ciencias sociales. (2015). Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. 2015, 9.*
- Rey Graña, C., & Ramil Diaz, M. (2007). Introducción a la estadística descriptiva (L. Bello (ed.); 2da. Edici). 2007.*
- Rojas Pintado, J. E. (2018). Modelo de Satisfacción de Usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial.*
- Secretaría de Gestión. (2021). Simplificación Administrativa en el Perú. Junio, 1, 21.*
- Silvestre, C. C. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Universidad Católica del Perú.*
- Tinoco Camargo, J. M., & Velasquez Salas, I. F. (2019). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Facultad De Ingeniería. 92.*

ANEXOS

Tabla 15. Operacionalización de Variable Simplificación Administrativa

V1: Variable	Dimensión	Indicador	Escala	Técnica	Instrumento
<p>Simplificación Administrativa.</p> <p>Definición conceptual. (Presidencia de Consejos de Ministros, 2021);define a la simplificación administrativa como un proceso que buscar el acortamiento de barreras burocráticas.</p> <p>Definición operacional: La reducción burócrata se determina a través del tiempo de atención, costos, procedimientos administrativos, cumplimiento del TUPA.</p>	Tiempo de atención	Tiempo de espera en los procesos administrativos	O R D I N A L	E N C U S T I O N A	C U E S T O S
		Recibimiento de los documentos			
		Cumplimiento de plazos para la entrega de documentación			
		Tiempo de ciclo			
	Costos de los Procesos	Costos de los procesos administrativos			
		Nivel de conformidad en los costos			
		Requisitos para los trámites			
		Automatización de los procesos			
	Procedimientos administrativos	Eficacia			
		Eficiencia			
		Simplificación			
		Legitimidad			
	Cumplimiento del TUPA	Servicio de calidad			
		Modelo organizativo			
		Relación de costos y calidad			
		Barreras burocráticas			

Fuente: Elaborado por el investigador.

Tabla 16. Operacionalización de Variables Satisfacción de los Usuarios

V2: Variable	Dimensión	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
<p>Satisfacción de Usuarios</p> <p>Definición conceptual (Kotler & Armstrong, 2008), definen como el nivel del estado de ánimo de un individuo; la cual está percibido en el rendimiento de un producto o servicio con sus expectativas.</p> <p>Definición Operacional La satisfacción de los usuarios se determina mediante el rendimiento percibido, expectativas y facilidades que se brinda.</p>	Rendimiento	Solución de problemas	O R D I N A L	E N C U S T I O N A	C U E S T I O
		Prestación deseada			
		Prestación mejorada			
	Expectativas Esperadas	Servicios apropiados			
		Atención optima			
		Personal capacitado			
	Comodidades y Facilidades	Comodidad dentro de la Institución			
		Facilidad de acceso a la institución			
		Horario Flexible para las atenciones			
		Existe comodidades para las atenciones			
		Señalización de seguridad			
	Empatía	Nivel de empatía de los colaboradores en las atenciones			
		Seguimiento de servicios			
		Atención de los requerimientos			
		Habilidad para inspirar confianza			
Atención con amabilidad					
Disposición del funcionario para atender al usuario					

Fuente: Elaborado por el investigador

Tabla 17. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA	ESCALA
¿Cuál es la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021?	Objetivo General	Variable 1: Simplificación Administrativa. Variable 2: Satisfacción de Usuarios	Enfoque de la investigación: Cuantitativo Nivel de la investigación: Descriptivo - Correlacional Tipo de la investigación Básica Diseño No experimental- Transversal Técnica Encuesta (Instrumento)	Ordinal
	Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021			
	Objetivos Específicos			
	Diagnosticar los procesos de simplificación administrativa en cuanto a tiempo de atención, costos, procedimientos administrativos y cumplimiento del Texto único de procedimientos administrativos, en la Municipalidad distrital de Soritor 2021.			
	Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios referente a la simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Soritor, 2021.			
Proponer estrategias que contribuya a mejorar el sistema de simplificación administrativa (Talleres de capacitación y actualización de los procedimientos administrativos), en la Municipalidad distrital de Soritor,2021.				

Fuente: Elaborado por el investigador

ANEXO: N.º 01: ENCUESTA APLICADA



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

Cuestionario: Simplificación y Satisfacción del Usuario

Objetivo:

Estimado colaborador reciba mi grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene por objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la simplificación administrativa, en la Municipalidad Distrital de Soritor, 2021.

Introducción:

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x), solo una alternativa, de acuerdo al punto de vista. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”; finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará con confidencialidad.

ESCALA DE CONVERSIÓN	
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

1. EDAD: ____

2. SEXO: ____

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
Dimensión: Tiempo de atención						
1	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?					
2	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?					
3.	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?					

4	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?					
Dimensión: Costos de los procesos						
5	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?					
6	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.					
7	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?					
8	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?					
Dimensión: Procedimientos Administrativos						
9	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos					
10	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas					
11	Considera que el personal que labora dentro de la Institución tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.					
12	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.					
Dimensión: Cumplimiento del TUPA						
13	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?					
14	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?					
15	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?					
16	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.					

Fuente: Elaborado por el investigador.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS**Dimensión: Rendimiento**

17	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?					
18	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad?					
19	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?					

Dimensión: Expectativas

20	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario?					
21	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?					
22	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?					

Dimensión: Comodidades y Facilidades

23	¿Está usted satisfecho con las instalaciones para la atención al público dentro de la Municipalidad?					
24	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal A realizar diversos trámites.					
25	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad					
26	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general					
27	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?					

Dimensión: Empatía

28	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?					
29	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.					
30	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios					
31	Usted cree que los colabores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza					
32	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.					
33	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.					

Fuente: Elaborado por el investigador.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chachapoyas, 01 de julio de 2022

CARTA N° 01-LCA-EMGP

Señor:

MG. Manuel Antonio Morante Dávila

Presente. -

ASUNTO: Solicito validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y así mismo, hacer de su conocimiento que mi persona identificada como: **Luzberli Cabrera Arteaga**, con DNI N° 75423680, estudiante de la Maestría en **GESTIÓN PÚBLICA**, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), requiero validar el instrumento, con la finalidad de poder desarrollar mi proyecto de investigación denominado: **“Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Soritor, 2021”**, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, y he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema de investigación.

Por lo antes mencionado, se realiza entrega del expediente de validación que contiene:

- ✓ Carta de presentación
- ✓ Matriz de consistencia de la investigación
- ✓ Matriz de operacionalización de variables
- ✓ Cuestionario para validación
- ✓ Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,



Bach. Luzberli Cabrera Arteaga
DNI N° 75423680

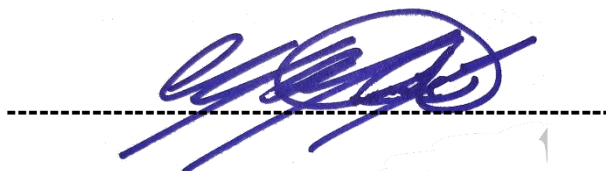
Cc. LCA
Archivo

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien, suscribe **Manuel Antonio Morante Dávila, grado académico de Maestro,** mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado maestro en Gestión Pública, titulado: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021,** elaborado por la estudiante **CABRERA ARTEAGA LUZBERLI,** identificada con DNI N° 75423680, y luego de realizar las observaciones pertinentes, se precisa que reúne con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por lo tanto, aptos para ser aplicados para el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

En señal de conformidad firmo la presente.

Chachapoyas, 12 de julio de 2022



Mg. Manuel Antônio Morante Dávila

**MATRIZ DE ESCALA PARA MEDIR LA VALIDEZ DE
CONTENIDO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021.

Investigador: Bach. Luzberli Cabrera Arteaga

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias., según (Lawshe,1975)

NOTA: Para cada ítem se considera si es o no adecuado para ser aplicado, de acuerdo a la pertinencia, relevancia y claridad. Se considera aplicable cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión de la variable

VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA			Opinión del experto		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Esencial	Útil	Innecesario
Tiempo de atención	Tiempo de espera en los procesos administrativos	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?	X		
	Recibimiento de los documentos	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?	X		
	Cumplimiento de plazos para la entrega de documentación	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?	X		
	Tiempo de ciclo	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?	X		
Costos de los procesos	Costos de los procesos administrativos	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?	X		
	Nivel de conformidad en los costos	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.	X		
	Requisitos para los trámites	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?	X		
	Automatización de los procesos	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	X		

Procedimientos Administrativos	Eficacia	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos	X		
	Eficiencia	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas	X		
	Simplificación	Considera que el personal que labora dentro de la Institución tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.	X		
	Legitimidad	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.	X		
Cumplimiento del TUPA	Servicio de calidad	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?	X		
	Modelo organizativo	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?	X		
	Relación de costos y calidad	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?	X		
	Barreras burocráticas	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.	X		

Fuente: Elaborado por el investigador.

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombre y apellido del experto:	Manuel Antonio Morante Dávila
Grado académico y Mención:	Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial
Institución en que labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Cargo:	Profesor Asociado Tiempo Completo
N° DNI:	16718481
e-mail:	manuel.morante@untrm.edu.pe


Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

**MATRIZ DE ESCALA PARA MEDIR LA VALIDEZ DE
CONTENIDO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021.

Investigador: Bach. Luzberli Cabrera Arteaga

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias., según (Lawshe,1975)

NOTA: Para cada ítem se considera si es o no adecuado para ser aplicado, de acuerdo a la pertinencia, relevancia y claridad. Se considera aplicable cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión de la variable.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			Opinión de expertos		
Dimensión	Indicador	Ítems	Esencial	Útil	Innecesario
Rendimiento	Solución de problemas	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?	X		
	Prestación deseada	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad ?	X		
	Prestación mejorada	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	X		
Expectativas Esperadas	Servicios apropiados	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario?	X		
	Atención optima	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?	X		
	Personal capacitado	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	X		
Comodidad y facilidades	Comodidad dentro de la Institución	¿Está usted satisfecho con las instalaciones para la atención al público dentro de la Municipalidad?	X		
	Facilidad de acceso a la institución	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal A realizar diversos trámites.	X		
	Horario Flexible para las atenciones	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad	X		

	Existe comodidades para las atenciones	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general	X		
	Señalización de seguridad	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?	X		
Empatía	Nivel de empatía de los colaboradores en las atenciones	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?	X		
	Seguimiento de servicios	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.	X		
	Atención de los requerimientos	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios	X		
	Habilidad para inspirar confianza	Usted cree que los colaboradores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza	X		
	Atención con amabilidad	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.	X		
	Disposición del funcionario para atender al usuario	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.	X		

Fuente: Elaborado por el investigador.

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombre y apellido del experto:	Manuel Antonio Morante Dávila
Grado académico y Mención:	Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial
Institución en que labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Cargo:	Profesor Asociado Tiempo Completo
N° DNI:	16718481
e-mail:	manuel.morante@untrm.edu.pe

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chachapoyas, 01 de julio de 2022

CARTA N° 01-LCA-EMGP

Señor:

Dr. Migdonio Epiquién Chancahuana

Presente.-

ASUNTO: Solicito validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y así mismo, hacer de su conocimiento que mi persona identificada como: **Luzberli Cabrera Arteaga**, con DNI N° 75423680, estudiante de la Maestría en **GESTIÓN PÚBLICA**, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), requiero validar el instrumento, con la finalidad de poder desarrollar mi proyecto de investigación denominado: **“Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Soritor, 2021”**, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, y he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema de investigación.

Por lo antes mencionado, se realiza la entrega del expediente de validación que contiene:

- ✓ Carta de presentación
- ✓ Matriz de consistencia de la investigación
- ✓ Matriz de operacionalización de variables
- ✓ Cuestionario para validación
- ✓ Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,



Bach. Luzberli Cabrera Arteaga
DNI N° 75423680

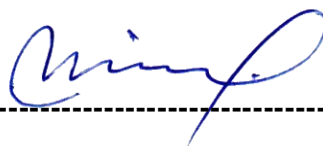
Cc. LCA
Archivo

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien, suscribe **Migdonio Epiquián Chanchahuana**, identificado con DNI N°, **grado académico de Doctor**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado maestro en Gestión Pública, titulado: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021**, elaborado por el estudiante. **CABRERA ARTEAGA LUZBERLI**, identificado con DNI N° 75423680, y luego de realizar las observaciones pertinentes, se precisa que reúne con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por lo tanto, aptos para ser aplicados para el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

En señal de conformidad firmo la presente.

Chachapoyas, 12 de julio de 2022



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**MATRIZ DE ESCALA PARA MEDIR LA VALIDEZ DE
CONTENIDO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021.

Investigador: Bach. Luzberli Cabrera Arteaga

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias., según (Lawshe,1975)

NOTA: Para cada ítem se considera si es o no adecuado para ser aplicado, de acuerdo a la pertinencia, relevancia y claridad. Se considera aplicable cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión de la variable.

VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA			Opinión del experto		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Esencial	Útil	Innecesario
Tiempo de atención	Tiempo de espera en los procesos administrativos	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?	X		
	Recibimiento de los documentos	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?	X		
	Cumplimiento de plazos para la entrega de documentación	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?	X		
	Tiempo de ciclo	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?	X		
Costos de los procesos	Costos de los procesos administrativos	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?	X		
	Nivel de conformidad en los costos	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.	X		
	Requisitos para los trámites	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?	X		
	Automatización de los procesos	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	X		

Procedimientos Administrativos	Eficacia	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos	X		
	Eficiencia	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas	X		
	Simplificación	Considera que el personal que labora dentro de la Institución tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.	X		
	Legitimidad	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.	X		
Cumplimiento del TUPA	Servicio de calidad	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?	X		
	Modelo organizativo	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?	X		
	Relación de costos y calidad	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?	X		
	Barreras burocráticas	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.	X		

Fuente: Elaborado por el investigador.

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombre y apellido del experto:	Migdonio Epiquién Chancahuana
Grado académico y Mención:	Dr. en Educación
Institución en que labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Cargo:	Docente
N° DNI:	33432467
e-mail:	Migdonio.epiquien@untrm.edu.pe

Migdonio Epiquién Chancahuana

**MATRIZ DE ESCALA PARA MEDIR LA VALIDEZ DE
CONTENIDO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021.

Investigador: Bach. Luzberli Cabrera Arteaga

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias., según (Lawshe,1975)

NOTA: Para cada ítem se considera si es o no adecuado para ser aplicado, de acuerdo a la pertinencia, relevancia y claridad. Se considera aplicable cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión de la variable.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			Opinión de expertos		
Dimensión	Indicador	Ítems	Esencial	Útil	Innecesario
Rendimiento	Solución de problemas	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?	X		
	Prestación deseada	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad ?	X		
	Prestación mejorada	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	X		
Expectativas Esperadas	Servicios apropiados	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptana sus necesidades como usuario?	X		
	Atención optima	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?	X		
	Personal capacitado	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	X		
Comodidad y facilidades	Comodidad dentro de la Institución	¿Está usted satisfecho con las instalaciones para la atención al público dentro de la Municipalidad?	X		
	Facilidad de acceso a la institución	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal a realizar diversos trámites.	X		
	Horario Flexible para las atenciones	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad		X	

	Existe comodidades para las atenciones	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general	X		
	Señalización de seguridad	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?	X		
Empatía	Nivel de empatía de los colaboradores en las atenciones	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?		X	
	Seguimiento de servicios	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.	X		
	Atención de los requerimientos	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios	X		
	Habilidad para inspirar confianza	Usted cree que los colaboradores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza	X		
	Atención con amabilidad	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.	X		
	Disposición del funcionario para atender al usuario	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.	X		

Fuente: Elaborado por el investigador.

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombre y apellido del experto:	Migdonio Epiquién Chanchahuana
Grado académico y Mención:	Dr. en Educación
Institución en que labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Cargo:	Docente
N° DNI:	33432467
e-mail:	Migdonio.epiquien@untrm.edu.pe

Migdonio Epiquién Chanchahuana

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chachapoyas, 01 de julio de 2022

CARTA N° 01-LCA-EMGP

Señor:

MG. José Carloman Saldaña Castillo

Presente.-

ASUNTO: Solicito validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y así mismo, hacer de su conocimiento que mi persona identificada como: **Luzberli Cabrera Arteaga**, con DNI N° 75423680, estudiante de la Maestría en **GESTIÓN PÚBLICA**, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), requiero validar el instrumento, con la finalidad de poder desarrollar mi proyecto de investigación denominado: **“Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Soritor, 2021”**, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, y he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema de investigación.

Por lo antes mencionado, se realiza la entrega del expediente de validación que contiene:

- ✓ Carta de presentación
- ✓ Matriz de consistencia de la investigación
- ✓ Matriz de operacionalización de variables
- ✓ Cuestionario para validación
- ✓ Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,



Bach. Luzberli Cabrera Arteaga
DNI N° 75423680

Cc. LCA
Archivo

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien, suscribe **José Carloman Saldaña Castillo**, identificado con DNI N° **42097248**, grado **Maestro en Administración de Negocios**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado maestro en Gestión Pública, titulado: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR**, 2021, elaborado por el estudiante **CABRERA ARTEAGA LUZBERLI**, identificado con DNI N° 75423680, y luego de realizar las observaciones pertinentes, se precisa que reúne con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por lo tanto, aptos para ser aplicados para el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

En señal de conformidad firmo la presente.

Chachapoyas, 08 de julio de 2022



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**MATRIZ DE ESCALA PARA MEDIR LA VALIDEZ DE
CONTENIDO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021.

Investigador: Bach. Luzberli Cabrera Arteaga

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias., según (Lawshe,1975)

NOTA: Para cada ítem se considera si es o no adecuado para ser aplicado, de acuerdo a la pertinencia, relevancia y claridad. Se considera aplicable cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión de la variable.

VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA			Opinión del experto		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Esencial	Útil	Innecesario
Tiempo de atención	Tiempo de espera en los procesos administrativos	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?	X		
	Recibimiento de los documentos	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?	X		
	Cumplimiento de plazos para la entrega de documentación	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?	X		
	Tiempo de ciclo	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?	X		
Costos de los procesos	Costos de los procesos administrativos	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?	X		
	Nivel de conformidad en los costos	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.	X		
	Requisitos para los trámites	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?	X		
	Automatización de los procesos	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	X		

Procedimientos Administrativos	Eficacia	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos	X		
	Eficiencia	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas	X		
	Simplificación	Considera que el personal que labora dentro de la Institución tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.	X		
	Legitimidad	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.	X		
Cumplimiento del TUPA	Servicio de calidad	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?	X		
	Modelo organizativo	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?	X		
	Relación de costos y calidad	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?	X		
	Barreras burocráticas	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.	X		

Fuente: Elaborado por el investigador.

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombre y apellido del experto:	José Carloman Saldaña Castillo
Grado académico y Mención:	Magister en Administración de Negocios
Institución en que labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
Cargo:	Docente
N° DNI:	42097248
e-mail:	Jose.saldaña @untrm.edu.pe

José Carloman Saldaña Castillo

**MATRIZ DE ESCALA PARA MEDIR LA VALIDEZ DE
CONTENIDO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR, 2021.

Investigador: Bach. Luzberli Cabrera Arteaga

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias., según (Lawshe,1975)

NOTA: Para cada ítem se considera si es o no adecuado para ser aplicado, de acuerdo a la pertinencia, relevancia y claridad. Se considera aplicable cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión de la variable.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			Opinión de expertos		
Dimensión	Indicador	Ítems	Esencial	Útil	Innecesario
Rendimiento	Solución de problemas	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?	X		
	Prestación deseada	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad ?	X		
	Prestación mejorada	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	X		
Expectativas Esperadas	Servicios apropiados	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario?	X		
	Atención optima	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?	X		
	Personal capacitado	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	X		

	Existe comodidades para las atenciones	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general	X		
	Señalización de seguridad	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?	X		
Empatía	Nivel de empatía de los colaboradores en las atenciones	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?	X		
	Seguimiento de servicios	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.	X		
	Atención de los requerimientos	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios	X		
	Habilidad para inspirar confianza	Usted cree que los colaboradores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza	X		
	Atención con amabilidad	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.	X		
	Disposición del funcionario para atender al usuario	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.	X		
Comodidad y facilidades	Facilidad de acceso a la institución	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal A realizar diversos trámites.	X		
	Horario Flexible para las atenciones	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad	X		

Fuente: Elaborado por el investigador.

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombre y apellido del experto:	José Carloman Saldaña Castillo
Grado académico y Mención:	Magister en Administración de Negocios
Institución en que labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
Cargo:	Docente
N° DNI:	42097248
e-mail:	Jose.saldaña @untrm.edu.pe

José Carloman Saldaña Castillo

Resultados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias. (Lawshe,1975)

JUEZ 1:

SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DE USUARIOS		Esencial	Útil	Innecesario
1	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?	1	0	0
2	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?	1	0	0
3	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?	1	0	0
4	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?	1	0	0
5	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?	1	0	0
6	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.	1	0	0
7	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?	1	0	0
8	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	1	0	0
9	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos.	1		0
10	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas	1	0	0
11	Considera que el personal que labora dentro de la Institución tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.	1	0	0
12	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.	1	0	0
13	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?	1	0	0
14	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?	1	0	0
15	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?	1	0	0
16	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.	1	0	0
17	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?	1	0	0
18	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad?	1	0	0
19	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	1	0	0
20	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario?	1	0	0

21	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?	1	0	0
22	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	1	0	0
23	¿Está usted satisfecho con las instalaciones para la atención al público dentro de la Municipalidad?	1	0	0
24	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal a realizar diversos trámites.	1	0	0
25	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad	1	0	0
26	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general	1	0	0
27	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?	1	0	0
28	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?	1	0	0
29	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.	1	0	0
30	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios	1	0	0
31	Usted cree que los colabores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza	1	0	0
32	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.	1	0	0
33	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.	1	0	0

Fuente: Elaborado por el investigador

JUEZ 2:

SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DE USUARIOS		Esencial	Útil	Innecesario
1	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?	1	0	0
2	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?	1	0	0
3	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?	1	0	0
4	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?	1	0	0
5	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?	1	0	0
6	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.	1	0	0
7	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?	1	0	0
8	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	1	0	0
9	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos.	1	0	0
10	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas	1	0	0
11	Considera que el personal que labora dentro de la Institución tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.	1	0	0
12	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.	1	0	0
13	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?	1	0	0
14	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?	1	0	0
15	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?	1	0	0
16	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.	1	0	0
17	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?	1	0	0
18	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad ?	1	0	0
19	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	1	0	0
20	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario?	1	0	0
21	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?	1	0	0
22	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	1	0	0

23	¿Está usted satisfecho con las instalaciones para la atención al público dentro de la Municipalidad?	1	0	0
24	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal a realizar diversos trámites.	1	0	0
25	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad		1	0
26	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general	1	0	0
27	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?	1		
28	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?	0	1	0
29	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.	1	0	0
30	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios	1	0	0
31	Usted cree que los colaboradores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza	1	0	0
32	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.	1	0	0
33	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.	1	0	0

Fuente: Elaborado por el investigador

JUEZ 3:

SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DE USUARIOS		Esencial	Útil	Innecesario
1	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?	1	0	0
2	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?	1	0	0
3	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?	1	0	0
4	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?	1	0	0
5	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?	1	0	0
6	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.	1	0	0
7	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?	1	0	0
8	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	1	0	0
9	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos.	1	0	0
10	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas	1	0	0
11	Considera que el personal que labora dentro de la Institución tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.	1	0	0
12	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.	1	0	0
13	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?	1	0	0
14	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?	1	0	0
15	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?	1	0	0
16	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.	1	0	0
17	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?	1	0	0
18	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad?	1	0	0
19	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	1	0	0
20	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario?	1	0	0
21	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?	1	0	0

22	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	1	0	0
23	¿Está usted satisfecho con las instalaciones para la atención al público dentro de la Municipalidad?	1	0	0
24	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal a realizar diversos trámites.	1	0	0
25	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad	1	0	0
26	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general	1	0	0
27	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?	1	0	0
28	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?	1	0	0
29	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.	1	0	0
30	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios	1	0	0
31	Usted cree que los colaboradores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza	1	0	0
32	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.	1	0	0
33	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.	1	0	0

Fuente: Elaborado por el investigador

Tabla 18. Resultados de la evaluación de expertos por el nivel de concordancia

	SIMPLIFICACION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Esencial	Útil	Innecesario
1	¿La atención que le prestó el personal que labora en la municipalidad fue rápida?	3	0	0
2	El personal que le atendió ¿Da respuesta, rápida al problema de los usuarios al momento de presentar los documentos?	3	0	0
3	¿El personal que le atendió cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentación solicitada durante el proceso de atención?	3	0	0
4	¿Cree que la Municipalidad cumple con el ciclo de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios?	3	0	0
5	¿La Institución tiene publicidad de los costos de trámites en el portal web, o a vista del usuario en el establecimiento?	3	0	0
6	Los costos establecidos en el reglamento de la Municipalidad para la realización de cada trámite van de acuerdo con sus expectativas.	3	0	0
7	¿Los requisitos para cada trámite está en una tasa promedio a sus facilidades?	3	0	0
8	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	3	0	0
9	Usted cree que la Municipalidad se proyecta en realizar mejoras en los procedimientos administrativos.	3	0	0
10	El personal es eficiente dando respuesta a tiempo de las solicitudes presentadas	3	0	0
11	tiene los conocimientos necesarios para mejorar la reducción de los procesos.	3	0	0
12	La institución tiene normas/ reglamentos que aceleran los tiempo a los trámites solicitados.	3	0	0
13	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Soritor son de calidad?	2	1	0
14	¿El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de gestión de organización?	3	0	0
15	¿Está de acuerdo con la relación entre costo y calidad de los servicios brindados de parte de la Institución?	3	0	0
16	Existen barreras o cargas burocráticas dentro de la Municipalidad al momento de realizar algún procedimiento.	3	0	0
17	El personal que le brindo la atención ¿Ha solucionado satisfactoriamente los problemas que se presentó durante la atención?	3	0	0
18	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de la Municipalidad ?	3	0	0
19	¿El personal que labora dentro de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	3	0	0
20	¿Los servicios ofrecidos dentro de la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario?	3	0	0
21	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo alguna duda?	3	0	0
22	¿El personal que labora en la Municipalidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	3	0	0
23	¿Está usted satisfecho con las instalaciones para la atención al público dentro de la Municipalidad?	3	0	0
24	Existe facilidades para ingresar al Palacio Municipal A realizar diversos trámites.	3	0	0
25	Está de acuerdo con los horarios establecidos para las atenciones al público por parte de la Municipalidad	3	0	0
26	Existe dentro del Palacio Municipal las comodidades adecuadas para la atención al público en general	3	0	0
27	¿Está de acuerdo con las señales de seguridad y prevención dentro las instalaciones de la municipalidad?	2	1	0
28	¿Quedó satisfecho con la capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios?	2	1	0
29	Los funcionarios que laboran dentro de la Municipalidad realizan seguimiento de las solicitudes de los usuarios.	3	0	0
30	Los colaboradores de la Entidad se preocupan por atender los requerimientos presentados por los usuarios	3	0	0
31	Usted cree que los colabores están altamente capacitados y poseen habilidades para generar su confianza	3	0	0
32	El personal que labora dentro de la Municipalidad es amable con los usuarios en relación a las atenciones.	3	0	0
33	Existe disposición por parte de los colaboradores de la Municipalidad para servir al usuario.	3	0	0

Fuente:Elaborado por el investigador

Tabla 19. Calculo del consolidado de los expertos

NUMERO DE PANELISTAS		3
CVR	ACEPTABLE	SUGERENCIA
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK

CVI= 97.0%

CVI= 97.0%

El resultado final de 97.0% indica que los ítems planteados en el instrumento no van a estar sujetos de cambio y se aplicarán tal cual se muestran en el cuestionario

PROFESIONALES CONSULTADOS

1. (*) Dr.
2. (*) Mg.....
3. (*) Mg.....

Fuente: Elaborado por el investigador

Tabla 20. Base de datos de la encuesta aplicada

ITEM	SEXO	EDAD	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA														SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																					
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17			
1	1	21	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4					
2	1	22	4	2	2	1	2	3	5	1	2	1	3	5	4	2	3	1	5	5	4	1	3	2	5	2	2	1	5	1	2	3	4	5	5			
3	1	50	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	2	3	3	5	5			
4	1	60	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5			
5	2	30	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4				
6	1	35	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	2	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4			
7	1	40	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5			
8	2	30	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5			
9	1	25	1	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	1	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3			
10	2	22	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4			
11	1	23	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5			
12	2	31	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5			
13	2	34	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5			
14	2	37	4	5	2	4	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	2	5		
15	1	45	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5			
16	1	20	1	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5			
17	2	21	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4			
18	1	18	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4			
19	1	30	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4			
20	2	35	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	1	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
21	1	45	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4			
22	2	40	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4			
23	1	55	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5			
24	1	60	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	3	1	4	5			
25	2	65	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4			
26	1	40	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	2	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4		
27	2	41	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4		
28	1	43	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4		
29	1	45	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4		
30	2	32	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4			
31	1	30	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5			
32	2	31	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4		
33	1	36	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4		
34	1	24	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5		
35	1	25	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4		
36	1	27	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4		
37	2	18	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
38	1	19	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	
39	2	20	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	
40	2	21	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4		
.....	
370	1	37	2	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3
371	1	38	2	4	4	4	2	2	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	5	5	2	4	4	4	2	5	5	
372	2	33	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5		
373	1	32	2	3	3	4	2	2	3	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	5	3		
374	2	33	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	
375	1	43	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	
376	1	44	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
377	2	48	2	4	5	4	2	2	2	5	5	3	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	2	4	3	3	
378	1	50	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	

Fuente. Elaborado por el investigador, procesado en Excel 2021.

Tabla 21. Muestra piloto de la confiabilidad del instrumento

Nº	SEXO	EDAD	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA														SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																				
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		
1	1	45	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5			
2	2	40	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4		
3	1	55	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5		
4	2	65	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4		
5	1	27	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4		
6	2	18	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
7	2	28	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
8	1	40	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
9	1	34	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
10	1	37	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
11	1	43	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
12	2	18	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
13	2	34	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
14	1	23	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
15	1	21	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
16	1	29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
17	2	30	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
18	2	31	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
19	1	37	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
20	2	40	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	
21	2	30	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
22	2	18	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
23	2	18	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	1	50	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	2	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	
26	1	27	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
27	1	41	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
28	1	44	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
29	1	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
30	1	29	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
31	1	30	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
32	1	22	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
33	1	28	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
34	1	30	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
35	1	34	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
36	1	35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
37	1	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
38	1	31	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5

Fuente: Elaborado por el investigador en Excel 2021.

Tabla 22. Confiabilidad de Cronbach de las variables y dimensiones

Variable	Dimensión	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach estandarizado	N ítems
Simplificación administrativa	Tiempo de atención	0.588	0.584	4
	Costos de los procesos	0.713	0.722	4
	Procedimientos administrativos	0.329	0.332	4
	Cumplimiento del TUPA	0.578	0.568	4
Total, variable		0.846	0.838	16
Satisfacción de usuarios	Rendimiento	0.373	0.345	3
	Expectativas	0.361	0.412	3
	Comodidades y facilidades	0.472	0.473	5
	Empatía	0.643	0.643	6
Total, variable		0.793	0.793	17

Tabla 23. Puntajes de las variables y dimensiones de estudio

Item	Sexo	Edad	Puntajes de las dimensiones y variables de estudio del cuestionario aplicado									
			Dimensiones				Variable 1	Dimensiones				Variable 2
			Tiempo de atención_	Costos de los procesos_	Procedimientos administrativos_	Cumplimiento del TUPA_	Simplificación administrativa_	Rendimiento_	Expectativas_	Comodidades y Facilidades_	Empatía_	Satisfacción de usuarios_
1	Masculino	21	16	15	18	18	67	13	13	22	23	71
2	Masculino	22	9	11	11	10	41	14	6	15	20	55
3	Masculino	50	14	15	18	19	66	13	13	22	23	71
4	Masculino	60	18	16	19	15	68	14	14	20	28	76
5	Femenino	30	18	19	19	17	73	12	12	21	24	69
6	Masculino	35	18	17	16	17	68	13	14	23	27	77
7	Masculino	40	17	16	18	17	68	13	11	20	23	67
8	Femenino	30	16	18	14	16	64	13	13	22	30	78
9	Masculino	25	14	16	14	17	61	10	13	18	23	64
10	Femenino	22	16	18	18	16	68	12	13	21	26	72
11	Masculino	23	17	16	16	14	63	12	15	23	28	78
12	Femenino	31	18	17	16	16	67	12	12	22	26	72
13	Femenino	34	20	17	18	18	73	14	14	23	29	80
14	Femenino	37	15	18	15	15	63	11	12	24	21	68
15	Masculino	45	17	17	18	18	70	13	13	20	27	73
16	Masculino	20	15	16	16	19	66	13	12	21	26	72
17	Femenino	21	15	15	14	18	62	13	13	23	24	73
18	Masculino	18	16	17	20	16	69	11	12	20	26	69
19	Masculino	30	19	18	17	19	73	14	13	22	26	75
20	Femenino	35	18	19	16	14	67	14	13	18	24	69
21	Masculino	45	16	17	19	18	70	14	14	22	25	75
22	Femenino	40	18	18	18	18	72	14	13	22	26	75
23	Masculino	55	18	18	18	17	71	13	14	22	28	77
24	Masculino	60	16	18	17	19	70	13	13	21	18	65
25	Femenino	65	18	18	17	18	71	13	14	22	26	75
26	Masculino	40	17	15	15	15	62	13	13	23	26	75
27	Femenino	41	16	16	18	18	68	13	15	22	28	78
28	Masculino	43	17	17	17	19	70	14	13	22	26	75
29	Masculino	45	18	19	16	17	70	14	12	23	23	72
30	Femenino	32	16	17	17	19	69	14	13	23	25	75
31	Masculino	30	17	17	18	17	69	13	14	20	27	74
32	Femenino	31	17	16	18	14	65	13	13	21	26	73
33	Masculino	36	17	19	19	17	72	11	13	20	24	68
34	Masculino	24	18	18	17	18	71	12	11	21	26	70
35	Masculino	25	18	16	18	18	70	14	13	23	26	76
36	Masculino	27	18	18	18	17	71	13	15	22	26	76
37	Femenino	18	17	16	18	16	67	14	12	23	26	75
38	Masculino	19	17	16	18	17	68	14	13	22	24	73
39	Femenino	20	17	19	17	18	71	14	14	22	24	74
40	Femenino	21	18	16	15	18	67	14	14	23	26	77
...
371	Masculino	38	14	11	19	13	57	7	9	19	24	59
372	Femenino	33	15	16	12	15	58	11	14	23	26	74
373	Masculino	32	12	12	18	14	56	8	11	17	20	56
374	Femenino	33	17	17	17	17	68	10	11	18	27	66
375	Masculino	43	19	16	14	17	66	14	14	25	24	77
376	Masculino	44	20	17	17	19	73	14	12	21	28	75
377	Femenino	48	15	11	18	15	59	8	10	19	22	59
378	Masculino	50	15	10	17	15	57	8	11	18	22	59

Fuente. Elaborado por el investigador, procesado en Excel 2021.

Tabla 24. Niveles de las variables y dimensiones de estudio

Item	Sexo	Edad	Niveles de las dimensiones y variables de estudio del cuestionario aplicado									
			Dimensiones				Variable 1	Dimensiones				Variable 2
			Tiempo de atención	Costos de los procesos	Procedimientos administrativos	Cumplimiento del TUPA	Simplificación administrativa	Rendimiento	Expectativas	Comodidades y Facilidades	Empatía	Satisfacción de usuarios
1	Masculino	21	Bueno	Moderado	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
2	Masculino	22	Malo	Moderado	Moderado	Moderado	Moderada	Alta	Baja	Media	Media	Media
3	Masculino	50	Moderado	Moderado	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
4	Masculino	60	Bueno	Bueno	Bueno	Moderado	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
5	Femenino	30	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
6	Masculino	35	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
7	Masculino	40	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Media	Alta	Alta	Alta
8	Femenino	30	Bueno	Bueno	Moderado	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
9	Masculino	25	Moderado	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Media	Alta	Media	Alta	Alta
10	Femenino	22	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
11	Masculino	23	Bueno	Bueno	Bueno	Moderado	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
12	Femenino	31	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
13	Femenino	34	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
14	Femenino	37	Moderado	Bueno	Moderado	Moderado	Buena	Media	Alta	Alta	Media	Alta
15	Masculino	45	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
16	Masculino	20	Moderado	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
17	Femenino	21	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
18	Masculino	18	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Media	Alta	Alta	Alta	Alta
19	Masculino	30	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
20	Femenino	35	Bueno	Bueno	Bueno	Moderado	Buena	Alta	Alta	Media	Alta	Alta
21	Masculino	45	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
22	Femenino	40	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
23	Masculino	55	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
24	Masculino	60	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Media	Alta
25	Femenino	65	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
26	Masculino	40	Bueno	Moderado	Moderado	Moderado	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
27	Femenino	41	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
28	Masculino	43	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
29	Masculino	45	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
30	Femenino	32	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
31	Masculino	30	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
32	Femenino	31	Bueno	Bueno	Bueno	Moderado	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
33	Masculino	36	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Media	Alta	Alta	Alta	Alta
34	Masculino	24	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Media	Alta	Alta	Alta
35	Masculino	25	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
36	Masculino	27	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
37	Femenino	18	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
38	Masculino	19	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
39	Femenino	20	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
40	Femenino	21	Bueno	Bueno	Moderado	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
...
371	Masculino	38	Moderado	Moderado	Bueno	Moderado	Moderada	Baja	Media	Alta	Alta	Media
372	Femenino	33	Moderado	Bueno	Moderado	Moderado	Moderada	Media	Alta	Alta	Alta	Alta
373	Masculino	32	Moderado	Moderado	Bueno	Moderado	Moderada	Media	Media	Media	Media	Media
374	Femenino	33	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Media	Media	Media	Alta	Alta
375	Masculino	43	Bueno	Bueno	Moderado	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
376	Masculino	44	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Buena	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
377	Femenino	48	Moderado	Moderado	Bueno	Moderado	Buena	Media	Media	Alta	Media	Media
378	Masculino	50	Moderado	Moderado	Bueno	Moderado	Moderada	Media	Media	Media	Media	Media

Fuente. Elaborado por el investigador, procesado en Excel 2021.

Tabla 25. Baremos de las variables y dimensiones de estudio

Variable 1 y dimensiones		Variable 2 y dimensiones							
Variable: Simplificación administrativa 16 ítems		Variable: Satisfacción de usuarios 17 ítems		Para las 2 dimensiones 3 ítems		Para 1 dimensión 5 ítems		Para 1 dimensión 6 ítems	
Para las 4 dimensiones 4 ítems x dimensión		Para las 4 dimensiones Todas las 4 dimensiones		Rendimiento y expectativas		Comodidades y facilidades		Empatía	
Max	80	Max	20	Max	85	Max	15	Max	25
Min	16	Min	4	Min	17	Min	3	Min	5
Rango	64	Rango	16	Rango	68	Rango	12	Rango	20
Niveles	3	Niveles	3	Niveles	3	Niveles	3	Niveles	3
Amplitud	21	Amplitud	5	Amplitud	22	Amplitud	4	Amplitud	7
↓		↓		↓		↓		↓	
Baremos		Baremos		Baremos		Baremos		Baremos	
Niveles	Puntaje	Niveles	Puntaje	Niveles	Puntaje	Niveles	Puntaje	Niveles	Puntaje
Mala	16-37	Mala	4-9	Baja	17-39	Baja	3-7	Baja	5-11
Moderada	38-58	Moderada	10-15	Media	40-62	Media	8-11	Media	12-18
Buena	59-80	Buena	16-20	Alta	63-85	Alta	12-15	Alta	19-25

Fuente: elaboración propia, según puntajes obtenidos de la encuesta aplicada

Figura 18. Normalidad de los puntajes de las variables y dimensiones de estudio

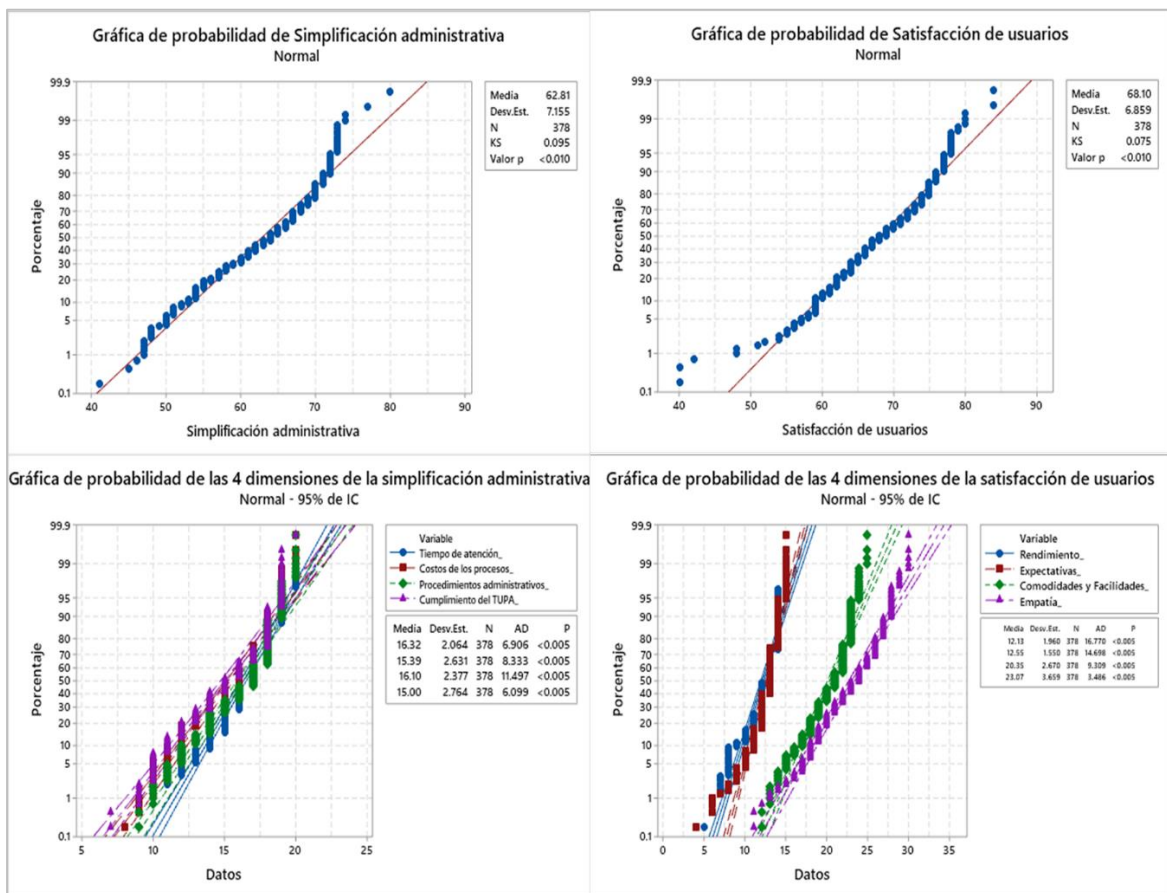


Figura 19

PROPUESTA: MEJORA PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS.

