Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

La simplificación administrativa y los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Erika Maribel Ponceano Carrera

Asesor

Dr. Edwin Rafael Rodriguez Bolivar



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Escuela de Posgrado
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Erika Maribel Ponceano Carrera	41512185	26 -10- 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Edwin Rafael Rodriguez Bolivar	45660115	https://orcid.org/0009-0009-4907-0804
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS MAESTRÍA:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dra. Flor de Maria Garivay Torres De Salinas	15587359	https://orcid.org/0000-0002-2051-4901
M(a). Rutt Miluska Bardales Ugarte	71431264	https://orcid.org/0000-0003-3917-2734
Dr. Ider Walter Alor Bellon	15737214	https://orcid.org/0000-0001-8355-7960

ERIKA MARIBEL PONCEANO CARRERA (2026-079697)

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANT...

DGI-POSGRADO 2026
Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026
DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3653002421

Fecha de entrega
18 sep 2026, 10:45 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
18 sep 2026, 10:59 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
BORRADOR_DE_TESIS_corregido-1.pdf

Tamaño del archivo
1.0 MB

49 páginas

7258 palabras

44.553 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet
5% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio constante y por creer siempre en mí, brindándome la fortaleza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Fundamentalmente, expreso mi más alta gratitud a Dios, por brindarme la fortaleza y la claridad necesaria a lo largo de este proceso, por inspirarme a comprender que el conocimiento constituye una herramienta fundamental para alcanzar la libertad.

Asimismo, extiendo mi agradecimiento a mis padres, por su constante apoyo; a mi asesor, por su orientación académica y compromiso.

ÍNDICE

DEDICATORIA ……iv
AGRADECIMIENTO ……...v
RESUMEN ……..……..……vi
ABSTRACT ……..……vii
INTRODUCCION……..…..……..…..……viii

ÍNDICE....6

RESUMEN....8

ABSTRACT....9

INTRODUCCIÓN....10

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA....11

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMATICA....11

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA....13

1.2.1 PROBLEMA GENERAL....13

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS....13

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION....13

1.3.1 OBJETIVO GENERAL....13

1.4 JUSTIFICACION....14

1.5 DELIMITACIONES DEL ESTUDIO....15

1.5.1 DELIMITACION TEMPORAL....15

1.5.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL....15

1.5.3 DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA....15

1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO....16

CAPITULO II MARCO TEÓRICO....17

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION....17

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES....17

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES 18
2.2 BASES TEORICAS 19
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 23
2.4 HIPOTESIS 24
2.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES 24
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 27
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION. 27
3.2 POBLACION Y MUESTRA 27
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS 27
CAPITULO IV RESULTADOS 28
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS 28
4.2 CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS 36
CAPITULO V DISCUSIÓN 40
5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS 40
CAPITULO VI RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES 42
6.1 CONCLUSIONES 42
6.2 RECOMENDACIONES 43
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 44
ANEXOS 46
CUESTIONARIO SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 47
CUESTIONARIO DE SERVICIOS A LOS USUARIOS 48

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera la simplificación administrativa se relacionará con los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María; **Tipo, nivel y diseño**: La presente investigación es de tipo aplicada, el estudio corresponde al nivel correlacional, el diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. **Población y muestra:** La población de estudio estuvo conformada por 100 usuarios que realizan trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María y la muestra estuvo constituida por un grupo representativo de 100 usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María; **Técnica de recolección de datos:** Se utilizará como técnica principal la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert; **Resultados:** En la tabla 09 se aprecia que el Sig. = 0. 000 < 0.05 entonces se acepta la hipótesis de investigación (H0) y se rechaza la hipótesis nula (H1). Es decir, la simplificación administrativa se relacionará significativamente con los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Palabras claves: Simplificación. Administrativa. Procedimientos. Modernización. Accesibilidad, Trámites, Servicios, Usuarios, Calidad y Atención**.**

ABSTRACT

Objective: To determine how administrative simplification is related to user services in the District Municipality of Santa María. **Type, level, and design:** This research is applied in nature. The study corresponds to the correlational level, and the research design is non-experimental and cross-sectional. **Population and sample:** The study population consisted of 100 users who carry out administrative procedures at the District Municipality of Santa María, and the sample comprised a representative group of 100 users of the District Municipality of Santa María. **Data collection technique:** The survey was used as the primary data collection technique and was administered through a structured questionnaire based on a Likert-type scale. **Results:** Table 09 shows that Sig. = 0.000 < 0.05; therefore, the research hypothesis (H1) was accepted and the null hypothesis (H0) was rejected. In other words, administrative simplification is significantly related to user services in the District Municipality of Santa María.

Keywords: Simplification, Administration, Procedures, Modernization, Accessibility, Administrative Procedures, Services, Users, Quality, and Customer Service.

INTRODUCCIÓN

El presente tema nos refiere una estrategia a modernizar las operaciones del estado, orientada a resaltar los procedimientos, reducir las cargas burocráticas y mejorar la atención a los vecinos de la comunidad. En la actualidad, las entidades públicas enfrentan el desafío de brindar servicios eficientes, oportunos y de calidad, respondiendo a las crecientes expectativas de los usuarios respecto a la atención y la resolución de sus trámites administrativos.

En este contexto, la Municipalidad Distrital de Santa María requiere fortalecer sus mecanismos de gestión administrativa mediante la simplificación de sus procedimientos, incrementar los resultados de la Municipalidad y mejorar la atencion.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMATICA

A nivel internacional, simplificación administrativa indica estrategia fundamental en la eficiencia para fortalecer nexo Estado-Ciuadadnia. Diversos organismos internacionales han señalado que los procedimientos administrativos excesivamente complejos, burocráticos y poco transparentes afectan la los procesos estatales, generando demoras, sobrecostos y/o desconfianza. En diversos estados la carencia en la modernización administrativa limita el pase oportuno de los vecinos a procesos esenciales, afectando la mejora Economica-Social. La simplificación administrativa busca optimizar procesos, reducir trámites innecesarios y promover una gestión pública orientada al ciudadano (OCDE, 2020).

Ambito nacional, el Estado peruano ha impulsado diversas reformas orientadas a mejorar la gestión pública mediante políticas de simplificación administrativa y modernización del Estado. Sin embargo, a pesar de los avances normativos, muchas instituciones públicas continúan presentando dificultades relacionadas con la excesiva tramitología, tiempos prolongados de atención y limitada eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. Estas situaciones afectan directamente la satisfacción de los usuarios y generan percepciones negativas sobre la calidad de la Gest. estatal. Según PCM, aún persisten barreras burocráticas que dificultan el acceso de los vecinos a procesos estatales (PCM, 2021).

En el contexto local, particularmente en la provincia de Huaura, algunas municipalidades distritales enfrentan dificultades y observa que los ciudadanos en determinadas ocasiones deben enfrentar procedimientos administrativos complejos, tiempos prolongados y

limitaciones de los procesos brindados. Estas situaciones pueden generar insatisfacción en la población y disminuir la confianza en la gestión municipal. Asimismo, la limitada digitalización de los trámites y la insuficiente optimización de los procesos administrativos constituyen factores que afectan la eficiencia en la atención al usuario (Defensoría del Pueblo, 2022).

Desde una perspectiva histórica, el problema de la burocracia administrativa en las instituciones públicas se ha desarrollado a lo largo del tiempo debido a modelos de gestión tradicional caracterizados por procesos rígidos, centralización de decisiones y escasa orientación al ciudadano. Durante décadas, muchas entidades públicas priorizaron el cumplimiento de procedimientos formales por encima de la atención a los vecinos. Sin embargo, con avance de políticas en la modernización del Estado y la implementación de herramientas tecnológicas, se ha iniciado un proceso gradual de transformación administrativa orientado a simplificar trámites.

En cuanto a proyección futura del problema, si las entidades públicas no continúan fortaleciendo las políticas de simplificación administrativa, es probable que persistan dificultades en la eficiencia de los servicios brindados a los ciudadanos. La creciente demanda de servicios públicos de calidad exige instituciones más ágiles, transparentes y orientadas al usuario. Por ello, resulta fundamental que los gobiernos locales implementen estrategias de mejora continua, modernización tecnológica y optimización administrativa.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la simplificación administrativa se relacionará con los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

1. ¿De qué manera la simplificación de procedimientos administrativos se relacionará con la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María?

2. ¿Cómo la simplificación de procedimientos administrativos se relacionará con la eficiencia de los servicios brindados a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María?

3. ¿Cómo la simplificación de procedimientos administrativos se relacionará con la satisfacción a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la simplificación administrativa se relacionará con los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar de qué manera la simplificación de procedimientos administrativos se relacionará con la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

2. Identificar cómo la simplificación de procedimientos administrativos se relacionará con la eficiencia de los servicios brindados a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

3. Identificar cómo la simplificación de procedimientos administrativos se relacionará con la satisfacción a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

1.4 JUSTIFICACION

Justificación Teorica

En este contexto permitió ampliar el conocimiento existente sobre las variables de estudio en las Instituc. públicas. Asimismo, modernización en el Estado y la calidad en el servicio en la administración pública, lo que permitió analizar Cómo la implementación de mecanismos orienta la eficiencia institucional y la plenitud de los vecinos. En este sentido, la investigación aportará información relevante de referencia a futuros espacios de observancia de la Gest. administrativa con la mejora Serv. públicos en los gobiernos locales.

Justificación Practica

Desde una perspectiva práctica, la presente investigación se encuentra justificada debido a que permitio reconocer y analizar las principales deficiencias, obstáculos y aspectos que requieren mejora en las tareas desarrollados en la Municipalidad Santa María

Justificación Metodológica

Se justificó porque me permitió la aplicación de instrumentos estadísticos y sobre todo encontrar los nexos entre las variables de estudio basados en escalas de Likert.

Justificación Social

En este punto me permitió abordar una problemática con los vecinos y contribuir a que yo pueda mejorar y analizar la atención al ciudadano de Santa María.

1.5 DELIMITACIONES DEL ESTUDIO

1.5.1 DELIMITACION TEMPORAL

Se desarrolló durante Marzo a Julio del 2026.

1.5.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL

Estuvo dirigida a los usuarios que acudan a realizar trámites y solicitar servicios de los vecinos de Santa María. El estudio considerará la participación de ciudadanos que interactúen directamente con los servicios administrativos brindados por la municipalidad.

1.5.3 DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

Se tomó como área geográfica a las coordenadas de la Mun. De Santa Maria. Por lo tanto, los resultados obtenidos estarán delimitados a la realidad administrativa y social de esta jurisdicción, considerando las características propias de la gestión municipal y de la población que reside o realiza trámites en esta localidad.

1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Se consideró viable debido a que contará con las condiciones necesarias para su desarrollo adecuado.

Asimismo, el estudio será viable en términos de recursos humanos y técnicos, debido a que el investigador contará con los conocimientos metodológicos necesarios para desarrollar la investigación, así como con las herramientas y recursos tecnológicos que facilitarán la elaboración del cuestionario.

Del mismo modo, se requirió de una inversión significativa de recursos financieros. Los gastos relacionados con la impresión de encuestas, traslado y procesamiento de datos serán asumidos por el investigador, lo cual permitirá llevar a cabo el estudio sin mayores limitaciones presupuestarias.

Finalmente, la investigación será viable en cuanto al tiempo disponible, dado que el estudio se desarrollará dentro del periodo establecido para la elaboración de la tesis, permitiendo cumplir con cada una de las etapas del proceso investigativo.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rossini Pacha Apaza (2025) desarrolló la investigacion titulada “Towwards quuality publiic servicces: the role of administrattive simplificattion in local governmennts”. El objetivo del estudio como propósito examinar la importancia de la simplificación administrativa como mecanismo para fortalecer y mejorar la calidad de los servicios públicos proporcionados por los gobiernos local. La poblac. fue usuarios de una Munic. provincial, mientras que loe elementos fueron 300 ciudadanos. Se aplico la encuesta, aplicándose instrumentos estructurados. Los resultados obteniéndose un coef. de correl. de Spearmman de 0.640 y p=0.000.

Munizu, Zakaria y Fitriani (2025) realizaron la investigación titulada “Optimiizing Publicc Servicces Throuugh Administratiive Digitizatiion at the Tamalanrea Subdistriict Officce”. El objetivo principal fue optimizar el servicio estatal mediante digitalización procesos administrativos en una oficina subdistrital. La metod. aplicada fue de enfoque cualitativo con un enfoque participativo basado en el modelo ABC (Action-Based Collaboration), que incluyó tres etapas: diagnóstico de necesidades, desarrollo del sistema digital y empoderamiento comunitario. La pobl. fue administrativos y ciudadanos usuarios de los servicios públicos, mientras que la muestra estuvo integrada por actores clave del gobierno local y representantes de la comunidad. El instrumento incluyeron entrevistas en profundidad. Los datos obtenidos mostraron que la digitalización y simplificación de los procedimientos administrativos permitió reducir tiempos de atención.

Flores Yallico, Osorio, Flores Yallico, Capcha Cóndor y Lingán Cano (2024) desarrollaron el estudio titulado “Administratiive simplificatiion and qualiity of serviices in the Judiciial System: A Systematiic Reviiew”. El objetivo fue analizar los principales obstáculos que afectan la simplificación admin. y calidad de los servicios en el sistema judicial. La metod. tipo cualit., diseño revisión sistemática de la literatura y enfoque fenomenológico. La población estuvo constituida por investigaciones científicas, mientras que la muestra se conformó por 15 artículos seleccionados. Los datos señalaron que la complejidad burocrática y la congestión administrativa afectan negativamente en la experiencia del ciudadano en las instituciones públicas.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Carrizales Mamani (2024). El objetivo del estudio fue indicar el nexo que tiene los procesos administrativos con la satisfacción de los vecinos en dicha municipalidad. La metodologia no exp. de corte transversal. Lo elementos de estudio fueron 325 ciudadanos seleccionados. Se utilizo un cuestionario con escala de Likert aplicado para ambas variables. Los resultados evidenciaron que si hubo un nexo significativo de las variables de estudio, con alfa de Cronbach de 0.927 y 0.947 respectivamente.

Flores Churata (2023) realizó la investigacion titulada “Incidencia de la simplificacion administratíva en la satisfaccion del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023”. El objetivo del estudio fue buscar incidencia de las Variables De estudio. La investigacion fue no experiemntal. Los elementos fueron por usuarios que realizan trámites administrativos en la municipalidad, mientras que los ciudadanos del estudio fueron 100. Se recolectaron datoscon la encuesta con ítems para cada variable. Hubo evidencia de una significativa relacion Rho de Spearmman de 0.909 y p=0.000.

2.2 BASES TEORICAS

VARIABLE X:

Simplificación Administrativa

Esta orientadas a optimizar los procedimientos dentro de la gestión pública, eliminando requisitos innecesarios, reduciendo tiempos de atención a los vecinos. En este sentido, plantea simplificación busca mejorar la eficiencia institucional mediante la revisión, rediseño y racionalización de los procesos administrativos, permitiendo que los servicios públicos se brinden de manera más ágil y transparente. (Ramió, 2019; Peters, 2018).

De manera complementaria, los procesos de modernización del Estado y con la incorporación de mecanismos orientados a mejorar la gestión pública. En ese contexto, se sostiene que la simplificación administrativa implica implementar políticas y estrategias que permitan optimizar los trámites, facilitar el acceso a los servicios. Además, incorporación de herramientas tecnológicas y plataformas digitales permite reducir la complejidad de los procedimientos administrativos (Pollitt & Bouckaert, 2017; Osborne, 2018).

Dimensiones de X

Simplificación de procedimientos

La OCDE sostiene que la implica revisar y rediseñar los procedimientos con el fin de reducir la carga burocrática y facilitar la relación que debe tener el ciudadano con la entidad publica. Asimismo, desde una perspectiva de gestión pública moderna, se considera que la simplificación de procedimientos contribuye a los costos operativos, permitiendo una

atención más rápida y efectiva a los usuarios de los servicios públicos (OCDE, 2020; Ramió, 2019).

De manera complementaria, la simplificación de procedimientos también se relaciona con la necesidad de implementar mecanismos de mejora continua en la administración pública. En ese contexto, se plantea que la reducción de formalidades administrativas innecesarias permite fortalecer la transparencia y los procesos publicos. (Aguilar, 2020; Peters, 2018).

Modernización administrativa

La modernización administrativa son los procesos que incorporan nuevas estrategias de gestión, tecnologías y herramientas organizacionales. En este sentido, se sostiene que la modernización administrativa busca transformar las estructuras tradicionales de la gestión pública hacia modelos más ágiles, flexibles y orientados a resultados. (Criado & Gil-García, 2019; Osborne, 2018).

De igual manera, la modernización administrativa se vincula con la adopción de políticas públicas orientadas a la buenaventura institucional. En ese sentido, se plantea que los procesos de modernización permiten fortalecer a las organizaciones públicas para contrarrestar demandas de la sociedad. (Pollitt & Bouckaert, 2017; Longo, 2019).

Accesibilidad de los trámites

La accesibilidad de los trámites administrativos indica realizar sus procedimientos ante las instituciones del Estado. En ese sentido, se plantea que una administración pública eficiente debe garantizar que los trámites sean comprensibles, simples y accesibles para todos los ciudadanos, evitando barreras burocráticas que dificulten su realización. Asimismo, la accesibilidad administrativa implica implementar mecanismos que permitan a

los usuarios acceder a los servicios de manera rápida, clara y transparente (Bovaird & Löffler, 2016; Arellano, 2018).

De manera complementaria, la accesibilidad de los trámites también se relaciona con la incorporación de herramientas tecnológicas y plataformas digitales que faciliten los servicios entre los vecinos y las entidades. (Cordella & Tempini, 2015; Dunleavy et al., 2016).

VARIABLE Y: Servicios a los usuarios

Los servicios a los usuarios refieren conjunto de actividades y procesos que las instituciones realizan y que acceden a los servicios públicos. En este sentido, se sostiene para brindar atención oportuna, eficiente y orientada al usuario, garantizando que los procedimientos administrativos se desarrollen de manera clara y accesible. (Parasuuraman, Zeiithaml 2018).

Por otro lado, los servicios a los usuarios también se vinculan con la satisfacción del ciudadano, la cual se genera cuando las expectativas de los usuarios son atendidas de manera adecuada por parte de la institución. (Kotler & Keller, 2016; Lovelock & Wirtz, 2016).

Dimensiones de Y

Calidad de atención

De manera complementaria, es la capacidad de las instituciones para ofrecer servicios eficientes, oportunos y orientados al ciudadano. En ese sentido, se sostiene que las organizaciones públicas deben implementar estrategias que permitan mejorar los procesos de atención y garantizar que los usuarios reciban información clara, precisa y oportuna. (Grönroos, 2007; Lovelock & Wirtz, 2016).

Eficiencia del servicio

En el ámbito estatal, la eficiencia indica a los procesos administrativos se desarrollen con rapidez, evitando retrasos innecesarios y reduciendo costos operativos. (Chiavenato, 2017; Robbins & Coulter, 2018).

Por otro lado, la eficiencia del servicio también se vincula con la nueva era de las herramientas tecnológicas para los vecinos. En ese contexto, la eficiencia organizacional permite optimizar los tiempos de atención, reducir la burocracia (Osborne, 2018; Pollitt & Bouckaert, 2017).

Satisfacción del usuario

Trata de explicar como es la vivencia una persona en recibir un servicio, comparando sus expectativas iniciales con la percepción del servicio recibido. Asimismo, se plantea que cuando los servicios ofrecidos cumplen o superan las expectativas del usuario, se genera una percepción positiva (Kotler & Keller, 2016; Oliver, 2014).

De manera complementaria, la satisfacción del usuario también se relaciona con las organizaciones de retar de forma efectiva a las exigencias de los vecinos, garantizando servicios oportunos, eficientes y accesibles. La satisfacción ciudadana se convierte en un elemento esencial para medir el desempeño institucional y mejorar continuamente los procesos de atención. En consecuencia, las organizaciones que priorizan la satisfacción de los usuarios tienden a fortalecer su legitimidad y mejorar la percepción pública sobre la calidad de los servicios que ofrecen (Hoffman & Bateson, 2017; Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).

2.3 **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

Procedimientos administrativos:

Conjunto pasos o actividades secuenciales que las entidades públicas deben seguir para atender solicitudes, resolver trámites o brindar servicios a los ciudadanos conforme a las normas establecidas.

Simplificación de procedimientos:

Acción administrativa que busca racionalizar y mejorar los procedimientos existentes mediante la reducción de etapas, requisitos o tiempos.

Accesibilidad de los trámites:

Facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder y realizar sus trámites ante las instituciones públicas, considerando aspectos como claridad de la información, disponibilidad de canales de atención, simplicidad de los procesos y eliminación de barreras burocráticas.

Servicios a los usuarios:

Conjunto de actividades que realizan las instituciones públicas para atender las necesidades de los ciudadanos, proporcionando información, orientación y soluciones a los trámites o requerimientos presentados por los usuarios.

Calidad de atención:

Nivel de eficiencia, amabilidad, claridad y oportunidad con el que el personal de una institución brinda a los vecinos, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas durante la prestación del servicio.

Gestión pública:

Conjunto de procesos administrativos, técnicos y organizativos que desarrollan las entidades del Estado con el propósito de planificar, ejecutar y evaluar políticas y servicios orientados al bienestar.

2.4 **HIPOTESIS**

2.4.1 HIPOTESIS GENERAL.

La simplificación administrativa se relacionará significativamente con los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

2.4.2 H**IPOTESIS ESPECIFICAS**

1. Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

2. Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la eficiencia de los servicios brindados a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

3. Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

2.5 **OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

VAR.	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENS.	INDICAD.	ESC. DE MEDICIÓN
Variable X: **Simplificación Administrativa**	La simplificación administrativa es el conjunto de acciones orientadas a optimizar y reducir procedimientos, requisitos y formalidades innecesarias en la gestión pública, con el propósito de mejorar la eficiencia institucional (PCM 2018).	La simplificación administrativa será medida a través de la percepción de los usuarios respecto a la reducción de trámites, la optimización de los procesos administrativos y la aplicación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a los servicios municipales. Para ello se considerarán las dimensiones: simplificación de procedimientos, modernización administrativa y accesibilidad de los trámites, evaluadas mediante indicadores específicos	1. Simplificación de procedimientos 2. Modernización administrativa 3. Accesibilidad de los trámites	❖ Reducción de requisitos administrativos ❖ Claridad de los procedimientos ❖ Agilidad en la tramitación ❖ Implementación de herramientas digitales ❖ Uso de plataformas virtuales ❖ Innovación en la gestión municipal ❖ Facilidad ❖ Disponibilidad de información sobre trámites ❖ Orientación al ciudadano	Escala ordinal de Likert 1,2,3,4 y 5
	Los servicios a los usuarios en la administración pública se refieren	Los servicios a los usuarios serán evaluados mediante	1. Calidad de atención	❖ Trato del personal municipal ❖ Orientación al usuario	

VARIABLE Y = Servicios a los usuarios	al conjunto de actividades que realizan las instituciones las exigencias de los pobladores, procurando brindar atención eficiente, oportuna y de calidad en los trámites y servicios ofrecidos (Kotler & Keller, 2016)	las dimensiones que presentamos a continuación.	2. Eficiencia del servicio 3. Satisfacción del usuario	❖ Capacidad de respuesta ❖ Tiempo de atención ❖ Cumplimiento de plazos ❖ Rapidez en la resolución de trámites ❖ Nivel de satisfacción con el servicio ❖ Confianza en la gestión municipal ❖ Percepción de mejora en los servicios	

III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

Tipo de Inv.: Aplicada

Nivel de Inv.: Correlacional

Diseño de Inv.: No experimental, de corte transversal.

3.2 POBLACION Y MUESTRA

Poblacion

100 usuarios que realizan trámites administrativos en la Munic. campiñera. Estos usuarios representan el grupo que interactúa directamente con los servicios municipales y, por lo tanto, pueden brindar información relevante.

Muestra

100 pobladores, seleccionados mediante un muestreo probabilístico según la disponibilidad de acceso a los encuestados.

3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.3.1 TÉCNICAS

Se utilizará como técnica principal la encuesta.

3.3.2 PROCESAMIENTO DE DATOS

Se procesaron mediante tratamiento estadístico en SPSS.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Distrib. de la Frec. LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

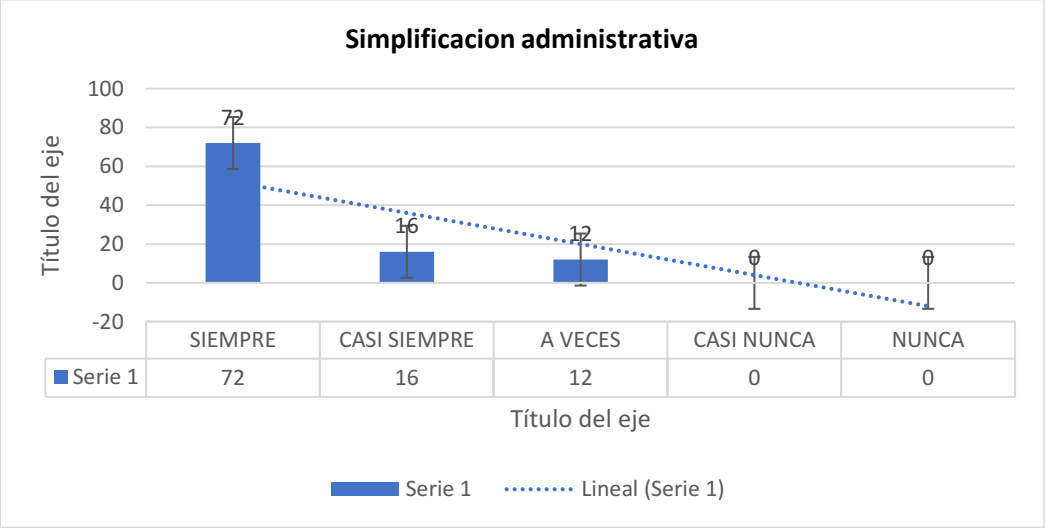
Tabla N° 01

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	S	72	72	72	72
	C S	16	16	16	88
	AV	12	12	12	100
	C N	0	0	0	100
	N	0	0	0	100
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 01 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 72% eligieron la opción de siempre, un 16% casi siempre mientras que un 12% considera que a veces funciona la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 01



Distrib. de la Frec. de la Dimensión Simplificación de procedimientos

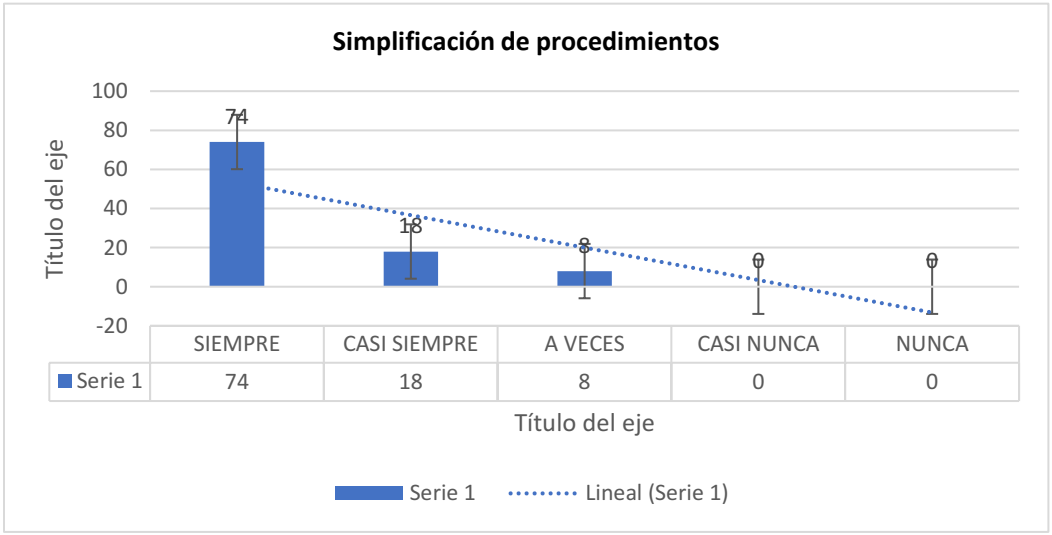
Tabla N° 02

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	**S**	74	74	74	74
	C S	18	18	18	92
	AV	8	8	8	100
	C N	0	0	0	0
	N	0	0	0	0
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 02 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 74% eligieron la opción de siempre, un 18% casi siempre mientras que un 8% considera que a veces funciona la Simplificación de procedimientos en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 02



Distrib. de la Frec. Modernización administrativa

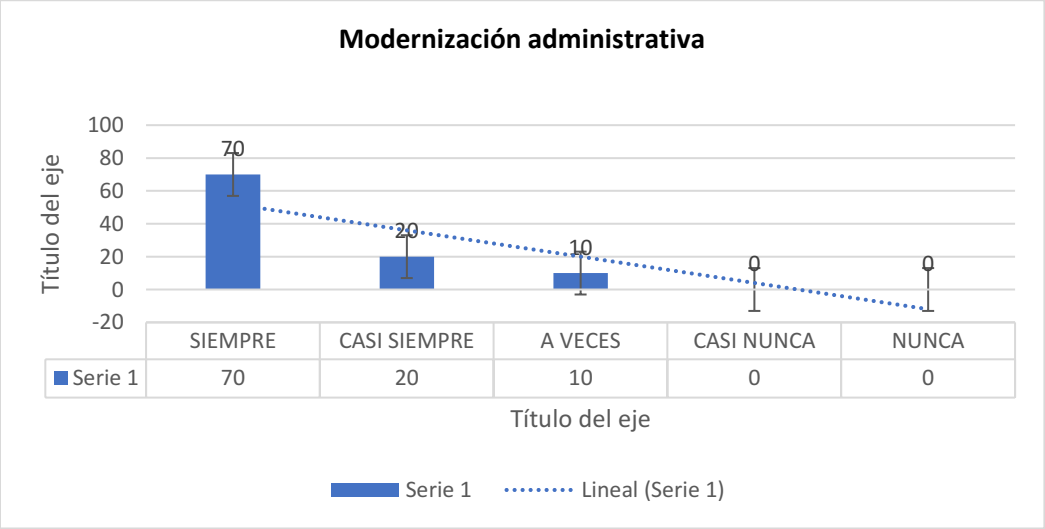
Tabla N° 03

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	**S**	70	70	70	70
	C S	20	20	20	90
	AV	10	10	10	100
	C N	0	0	0	0
	N	0	0	0	0
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 03 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 70% eligieron la opción de siempre, un 20% casi siempre mientras que un 10% considera que a veces funciona la Modernización administrativa en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 03



Distrib. de la Frec. Accesibilidad de los trámites

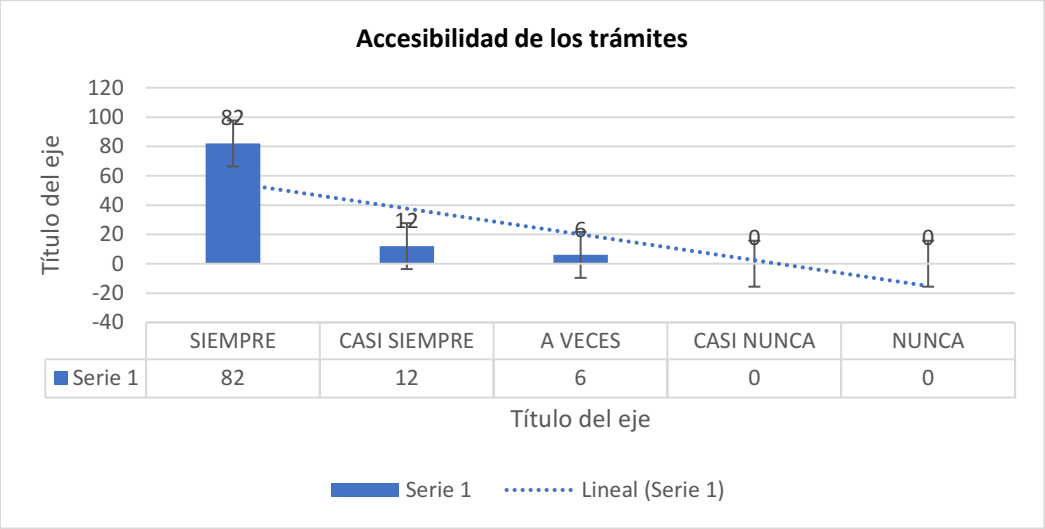
Tabla N° 04

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	**S**	82	82	82	82
	C S	12	12	12	94
	AV	6	6	6	100
	C N	0	0	0	0
	N	0	0	0	0
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 04 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 82% eligieron la opción de siempre, un 12% casi siempre mientras que un 6% considera que a veces funciona la **Accesibilidad de los trámites** en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 04



Distrib. de la Frec. SERVICIOS A LOS USUARIOS

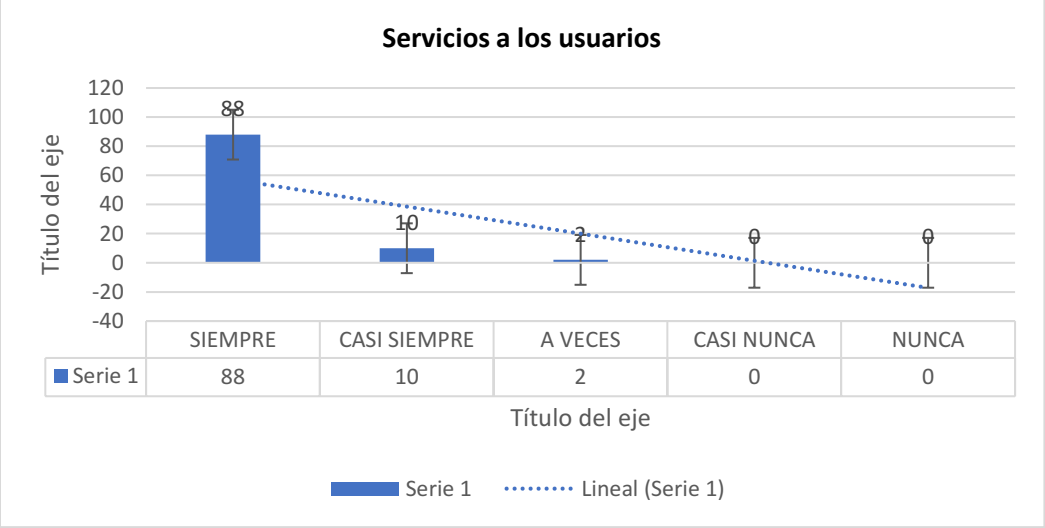
Tabla N° 05

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	**S**	88	88	88	88
	C S	10	10	10	98
	AV	2	2	2	100
	C N	0	0	0	0
	N	0	0	0	0
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 05 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 88% eligieron la opción de siempre, un 10% casi siempre mientras que un 2% considera que a veces funciona los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 05



Distrib. de la Frec. Calidad de atención

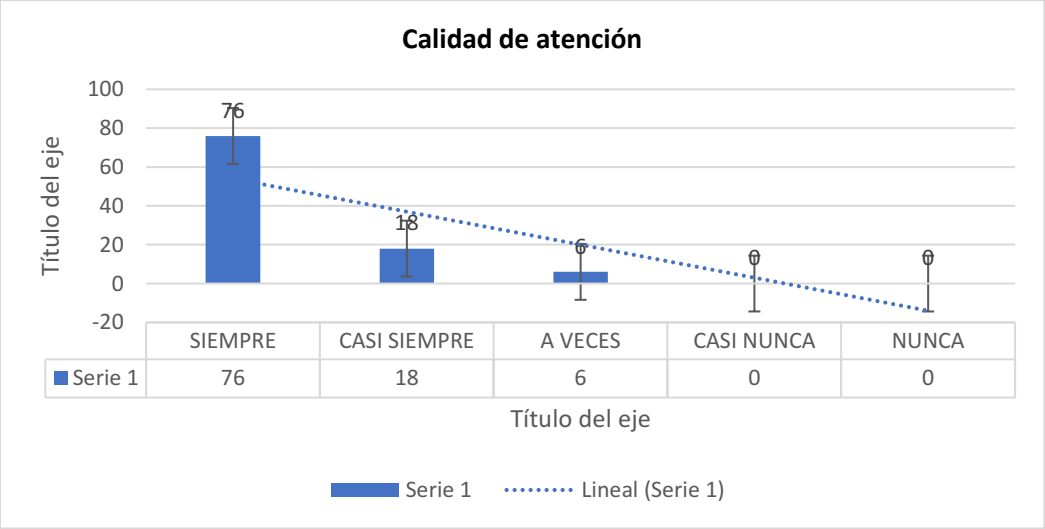
Tabla N° 06

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	**S**	76	69	69	69
	C S	18	16	16	85
	AV	6	7	7	92
	C N	0	6	6	98
	N	0	2	2	100
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 06 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 76% eligieron la opción de siempre, un 18% casi siempre mientras que un 6% considera que a veces funciona la Calidad de atención en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 06



Distrib. de la Frec. Eficiencia del servicio

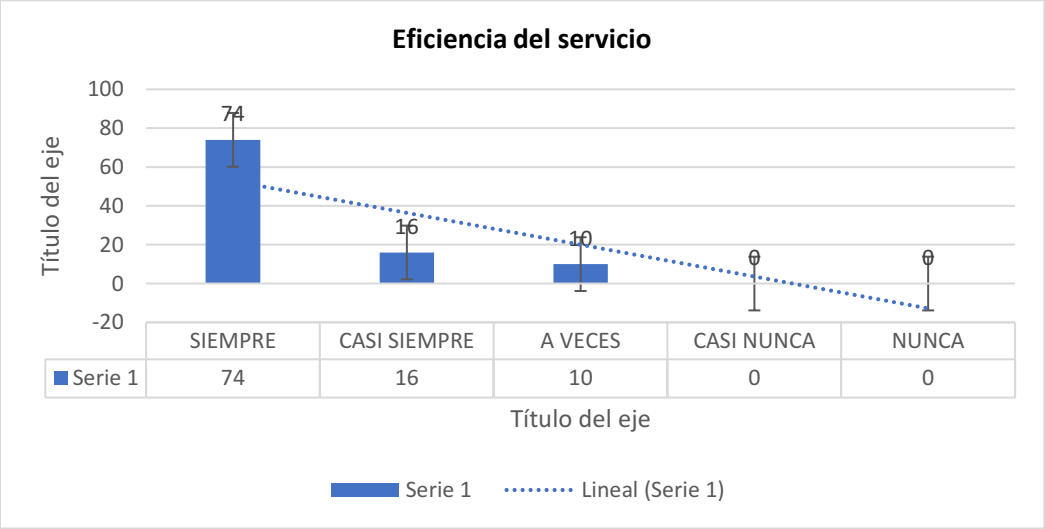
Tabla N° 07

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	**S**	74	74	74	74
	C S	16	16	16	90
	AV	10	10	10	100
	C N	0	0	0	0
	N	0	0	0	0
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 07 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 74% eligieron la opción de siempre, un 16% casi siempre mientras que un 10% considera que a veces funciona la Eficiencia del servicio en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 07



Distrib. de la Frec. Satisfacción del usuario

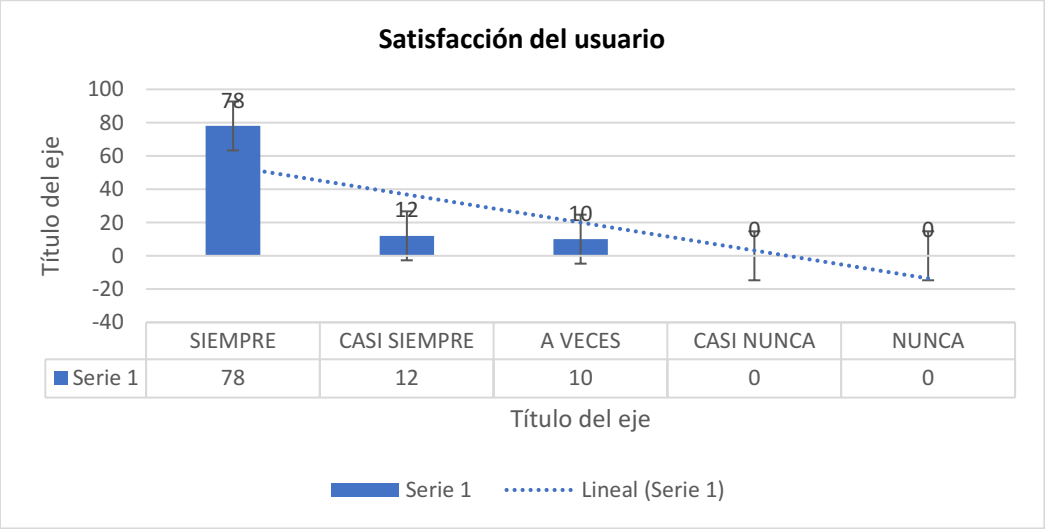
Tabla N° 08

		FREC.	PORC.	PORC. VALIDO	PORC. ACUMULATIVO
Valid.	**S**	78	78	78	78
	C S	12	12	12	90
	AV	10	10	10	100
	C N	0	0	0	0
	N	0	0	0	0
	T	**100**	**100%**	**100%**	

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la Tabla N° 08 se puede observar que el personal administrativo encuestado en un total de 100 en la Municipalidad Distrital De Santa María, consideran que en un 78% eligieron la opción de siempre, un 12% casi siempre mientras que un 10% considera que a veces funciona la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital De Santa María.

GRÁFICO 08



4.2 CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL

H0: La simplificación administrativa se relacionará significativamente con los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

H1: La simplificación administrativa no se relacionará significativamente con los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Tabla N° 09

			La simplificación administrativa	Servicios a los usuarios
Spearman's rho	La simplificación administrativa	Correlation Coefficient	1,000	,749**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Servicios a los usuarios	Correlation Coefficient	,749**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la tabla 09 se aprecia que el Sig. = 0. 000 < 0.05 entonces se acepta la hipótesis de investigación (H0) y se rechaza la hipótesis nula (H1).

HIPOTESIS ESPECIFICA 01

H0: Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

H1: No existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Tabla N° 10

			La simplificación de procedimientos administrativos	La calidad de atención a los usuarios
Spearman's rho	La simplificación de procedimientos administrativos	Correlation Coefficient	1,000	,916**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	La calidad de atención a los usuarios	Correlation Coefficient	,916**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

Interpretación: En la tabla 10 se aprecia que el Sig. = 0. 000 < 0.05 entonces se acepta la hipótesis de investigación (H0) y se rechaza la hipótesis nula (H1).

HIPOTESIS ESPECIFICA 02

H0: Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la eficiencia de los servicios brindados a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

H1: No Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la eficiencia de los servicios brindados a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Tabla N° 11

			La simplificación de procedimientos administrativos	Eficiencia de los servicios
Spearman's rho	La simplificación de procedimientos administrativos	Correlation Coefficient	1,000	,814**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Eficiencia de los servicios	Correlation Coefficient	,814**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la tabla 11 se aprecia que el Sig. = 0. 000 < 0.05 entonces se acepta la hipótesis de investigación (H0) y se rechaza la hipótesis nula (H1).

HIPÓTESIS ESPECIFICA 03

H0: Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

H1: No Existe relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Tabla N° 12

			La simplificación de procedimientos administrativos	La satisfacción a los usuarios
Spearman's rho	La simplificación de procedimientos administrativos	Correlation Coefficient	1,000	,912**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	La satisfacción a los usuarios	Correlation Coefficient	,912**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

Datos elaborados en el SPSS (Fuente Propia)

Interpretación: En la tabla 12 se aprecia que el Sig. = 0. 000 < 0.05 entonces se acepta la hipótesis de investigación (H0) y se rechaza la hipótesis nula (H1).

CAPITULO V DISCUSIÓN

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 12, el nivel de significancia obtenido fue de 0.000, valor inferior al nivel establecido de 0.05. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación (H_0) y se rechaza la hipótesis nula (H_1), mientras que Carrizales Mamani (2024) El objetivo del estudio fue indicar el nexo que tiene los procesos administrativos con la satisfacción de los vecinos en dicha municipalidad. La metodologia no exp. de corte transversal. Lo elementos de estudio fueron 325 ciudadanos seleccionados. Se utilizo un cuestionario con escala de Likert aplicado para ambas variables. Los resultados evidenciaron que si hubo un nexo significativo de las variables de estudio, con alfa de Cronbach de 0.927 y 0.947 respectivamente.

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 11, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, valor que es inferior al nivel establecido de 0.05 por su parte, Munizu, Zakaria y Fitriani (2025) realizaron la investigación titulada “Optimiizing Publicc Servicces Throuugh Administratiive Digitizatiion at the Tamalanrea Subdistriict Officce”. El objetivo principal fue optimizar el servicio estatal mediante digitalización procesos administrativos en una oficina subdistrital. La metod. aplicada fue de enfoque cualitativo con un enfoque participativo basado en el modelo ABC (Action-Based Collaboration), que incluyó tres etapas: diagnóstico de necesidades, desarrollo del sistema digital y empoderamiento comunitario. La pobl. fue administrativos y ciudadanos usuarios de los servicios públicos, mientras que la muestra estuvo integrada por actores clave del gobierno local y representantes de la comunidad. El instrumento incluyeron entrevistas en profundidad. Los datos obtenidos

mostraron que la digitalización y simplificación de los procedimientos administrativos permitió reducir tiempos de atención.

Según los resultados consignados en la Tabla 10, el nivel de significancia obtenido fue de 0.000, valor inferior al criterio de significancia establecido de 0.05., mientras que Rossini Pacha Apaza (2025) desarrolló la investigacion titulada “Towwards quuality publiic servicces: the role of administrattive simplificattion in local governmennts”. El objetivo del estudio como propósito examinar la importancia de la simplificación administrativa como mecanismo para fortalecer y mejorar la calidad de los servicios públicos proporcionados por los gobiernos local. La poblac. fue usuarios de una Munic. provincial, mientras que loe elementos fueron 300 ciudadanos. Se aplico la encuesta, aplicándose instrumentos estructurados. Los resultados obteniéndose un coef. de correl. de Spearmman de 0.640 y p=0.000.

En la tabla 09 se aprecia que el Sig. = 0. 000 < 0.05 entonces se acepta la hipótesis de investigación (H0) y se rechaza la hipótesis nula (H1), por otro lado, Flores Churata (2023) realizó la investigacion titulada “Incidencia de la simplificacion administratíva en la satisfaccion del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023”. El objetivo del estudio fue buscar incidencia de las Variables De estudio. La investigacion fue no experiemntal. Los elementos fueron por usuarios que realizan trámites administrativos en la municipalidad, mientras que los ciudadanos del estudio fueron 100. Se recolectaron datoscon la encuesta con ítems para cada variable. Hubo evidencia de una significativa relacion Rho de Spearmman de 0.909 y p=0.000.

CAPITULO VI RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. La simplificación administrativa identifica a los servicios a los vecinos de Santa María. Los resultados estadísticos obtenidos permitieron aceptar la hipótesis de investigación, evidenciando que la implementación de procesos administrativos más simples, ágiles y menos burocráticos contribuye al mejoramiento de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.
2. Hay una determinacion significativa. Los hallazgos demuestran que la mejora de los procesos administrativos documentarios, la optimización y la claridad permiten dar una mejora administrativa a tiempo, accesible y de mayor calidad.
3. Se concluye una determinacion signific.. En ese sentido, favorece la minimizacion de tiempos de atención, el mejor aprovechamiento recursos institucionales y los servicios más ágiles y efectivos, generando un desempeño administrativo más eficiente.
4. Los resultados evidencian la adopción de procedimientos administrativos simplificados establecen positivamente percepción de los ciudadanos respecto a los servicios municipales, incrementando sus niveles de satisfacción al recibir una atención más rápida, eficiente y acorde con sus expectativas.

6.2 RECOMENDACIONES

1. Se da a conocer que podríamos mejorar los procesos administrativos eliminando trámites innecesarios y promoviendo la digitalización de los servicios. Estas acciones permitirán mejorar integralmente.
2. Propongo implementar programas de mejora continua orientados a la reducción de resolución a los problemas de los vecinos, mediante la homologacion, la induccion permanente; establecimiento de protocolos de atención.
3. Se recomienda optimizar la variable X y la inclusion de herramientas tecnológicas, la reducción de etapas innecesarias en los trámites y el fortalecimiento de la comunicación acertiva entre las diferentes oficinas estatales.
4. Se propone metodologías constantes de evaluación y retroalimentación percepción ciudadana, tales como encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y sistemas de atención de reclamos, a fin de identificar oportunidades de mejora en los procedimientos administrativos.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Referencia Documental

Defensoría del Pueblo. (2022). Supervisión de la gestión pública y la calidad de los servicios brindados por los gobiernos locales en el Perú. Lima: Defensoría del Pueblo.

CRP. (2003). Ley N.º 27444: Ley del Proced. Administrativo General. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Referencia Bibliográfica

No se uso.

Referencia Hemerográfica

Soto, L. (2020). La calidad de los servicios públicos y la satisfacción ciudadana en los gobiernos locales. Revista Gestión Pública, 12(1), 85–98.

García, M. (2019). Modernización del Estado y simplificación de trámites administrativos. Revista Latinoamericana de Administración, 34(3), 120–134

Referencia Web

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Simplificación administrativa y modernización del Estado. Recuperado de https://www.gob.pe/pcm

BID. (2021). Mejora de los servicios públicos y gobernanza en América Latina. Recuperado de https://www.iadb.org

Defensoría del Pueblo. (2022). Informes sobre Gest. pública y servicios ciudadanos. Recuperado de https://www.defensoria.gob.pe.

ANEXOS

CUESTIONARIO SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

	ÍTEMS	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: Simplificación de procedimientos						
1	Los requisitos solicitados para realizar trámites en la municipalidad son adecuados.					
2	La municipalidad evita solicitar documentos innecesarios para realizar los trámites					
3	Los pasos para realizar los trámites en la municipalidad están claramente establecidos.					
4	La información sobre los procedimientos administrativos es fácil de comprender.					
5	Los trámites en la municipalidad se realizan con rapidez.					
6	El tiempo de espera para realizar un trámite es razonable.					
DIMENSIÓN: Modernización administrativa						
7	La municipalidad utiliza herramientas tecnológicas para mejorar la atención al ciudadano.					
8	Los sistemas informáticos permiten agilizar los trámites administrativos					
9	La municipalidad dispone de plataformas virtuales para realizar consultas o trámites.					
10	Los usuarios pueden acceder a información de los trámites a través de medios digitales.					
11	La municipalidad implementa nuevas estrategias para mejorar los servicios administrativos.					
12	Se realizan mejoras constantes en los procesos de atención al ciudadano.					
DIMENSIÓN: Accesibilidad de los trámites						
13	Los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos.					
14	La ubicación y horarios de atención facilitan la realización de trámites.					
15	La municipalidad brinda información clara sobre los requisitos de los trámites.					
16	La información sobre los procedimientos administrativos está disponible para los ciudadanos.					
17	El personal de la municipalidad orienta adecuadamente a los ciudadanos sobre los trámites.					
18	Los usuarios reciben apoyo cuando tienen dudas sobre los procedimientos.					

CUESTIONARIO DE SERVICIOS A LOS USUARIOS

(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

	ÍTEMS	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: Calidad de atención					
1	El personal municipal brinda un trato amable a los usuarios.					
2	Los trabajadores municipales muestran respeto hacia los ciudadanos.					
3	El personal municipal brinda información clara sobre los trámites.					
4	Los trabajadores orientan adecuadamente a los ciudadanos cuando tienen dudas					
5	El personal municipal responde oportunamente a las consultas de los usuarios.					
6	Los trabajadores muestran disposición para resolver los problemas de los ciudadanos.					
	DIMENSIÓN: Eficiencia del servicio					
7	El tiempo de espera para recibir atención en la municipalidad es adecuado.					
8	Los trámites se atienden dentro de un tiempo razonable.					
9	Los trámites se resuelven dentro del plazo establecido.					
10	La municipalidad cumple con los tiempos indicados para la entrega de documentos.					
11	Los trámites solicitados se resuelven con rapidez.					
12	Los procesos administrativos no presentan retrasos innecesarios.					
	DIMENSIÓN: Satisfacción del usuario					
13	Me siento satisfecho con los servicios brindados por la municipalidad.					
14	Los servicios que brinda la municipalidad cumplen con mis expectativas.					
15	Confío en la atención que brinda la municipalidad a los ciudadanos.					
16	Considero que la municipalidad trabaja para mejorar los servicios a la población.					
17	He observado mejoras en la atención que brinda la municipalidad.					
18	Considero que los servicios municipales han mejorado en los últimos años.					