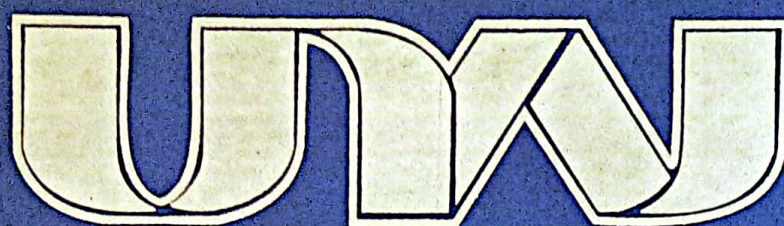


UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE
DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO, 2023

Jasmíne Anais Carrizales Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE
DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO, 2023

Jasmine Anais Carrizales Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE
DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO, 2023

Jasmine Anais Carrizales Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2024

Carrizales-Mamani, J. A. (2024). *La simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción desde la percepción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno*, 2023. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Carrizales Mamani, Jasmine Anais.

TÍTULO: La simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción desde la percepción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (105pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000101-05/C28

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Gestión, simplificación administrativa, satisfacción de usuario, rendimiento percibido, tiempo de atención.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Jasmine Anais Carrizales Mamani

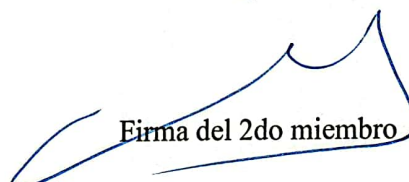
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Abraham Meliton Contreras Vargas
PRESIDENTE DE JURADO



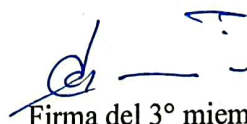
Firma del presidente

M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas
JURADO



Firma del 2do miembro

Mgr. Jhon Mamani Martinez
JURADO



Firma del 3° miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023

AUTOR

JASMINE ANAIS CARRIZALES MAMANI

RECUENTO DE PALABRAS

20200 Words

RECUENTO DE CARACTERES

113038 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

76 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

621.7KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 4, 2024 10:08 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 4, 2024 10:10 AM GMT-5

Mayda Yanira Flores Quispe
LICENCIADA EN SOCIOLOGIA
CSP. 2821**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

DEDICATORIA

A Dios por llevarme hasta este punto y darme la fuerza para seguir adelante.
A mi madre, que siempre está conmigo en cada momento, por motivarme para seguir y no rendirme, por su apoyo incondicional y su continua comprensión porque sin ella no habría logrado este objetivo.
A mis hermanos por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la vida, por estar siempre presente.

A mí querida madre María Amelia Mamani Salas por confiar en mí y a mis hermanos: Henry, Melany y Daysi Carrizales Mamani por su apoyo incondicional, emocional y moralmente en mi vida de formación profesional.

A Erick Larico por apoyarme en el transcurso de mi tesis y estar siempre motivándome para seguir y no desistir frente a cualquier obstáculo.

Un agradecimiento especial a mi asesora, Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, por su paciencia, apoyo que siempre me brindó en el proceso de mi investigación.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, por la orientación y apoyo incondicional que me brindó en el proceso de mi investigación de tesis, en la revisión y validación del instrumento.

A las Dra. Erika García Castro por el apoyo que me brindó en la revisión y validación del instrumento de investigación.

A la Dra. Ledu Anali Ferreyros Calisaya por el apoyo que me brindó en la revisión y validación del instrumento de investigación.

Al Mg. Serapio Cecilio Calcina Cuevas, por el apoyo que me brindó en la revisión y validación del instrumento de investigación de tesis.

A los docentes de la Escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social quienes con sus enseñanzas cultivaron mi formación como profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	17
1.1 Problema de investigación	17
1.2 Preguntas de investigación	20
1.3 Objetivos de investigación	20
1.4 Justificación	21
Capítulo II	
Revisión de literatura	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes Internacionales	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.1.3 Antecedentes Locales	32
2.2 Bases teóricas	33
2.2.1 Simplificación administrativa	33
2.2.2 Gestión por procesos	36
2.2.3 Procedimiento administrativo	36
2.2.4 Principios del procedimiento administrativo	38

2.2.5	Dimensiones de la simplificación administrativa:	42
2.2.6	Satisfacción del usuario	42
2.2.6.1	Dimensiones de la satisfacción del usuario	43
2.2.7	Ley orgánica de Municipalidades N° 27972	43
2.2.8	Funciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano	44
2.3	Marco conceptual	45
2.4	Hipótesis de investigación	47
2.4.1	Hipótesis general	47
2.4.2	Hipótesis Específicas	47
Capítulo III		
Materiales y métodos		48
3.1	Diseño de investigación	48
3.2	Ámbito de estudio	48
3.3	Población y muestra	49
3.4	Recolección de datos	51
3.5	Validez	52
3.6	Procesamiento de análisis de datos	52
3.7	Confiabilidad	53
Capitulo IV		
Resultados y discusión		55
4.1	Resultados	55
4.1.1	Datos generales	55
4.1.2	Nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano	58
4.1.3	Nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano	60
4.1.4	Contrastación de hipotesis	61
4.2	Discusión	64

Recomendaciones	71
Referencias	72
Anexos	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número de usuarios que realizan tramites en estas áreas de enero a junio del 2023	49
Tabla 2	Validez del instrumento por juicio de expertos	52
Tabla 3	Resultados de alfa de Cronbach	53
Tabla 4	Prueba de normalidad de simplificación administrativa y satisfacción de usuarios	54
Tabla 5	Nivel de simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano	58
Tabla 6	Tiempo de atención por parte de los servidores a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano	59
Tabla 7	Cumplimiento del TUPA en la Gerencia de Desarrollo Urbano	59
Tabla 8	Nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano	60
Tabla 9	Rendimiento percibido de los servidores en la Gerencia de Desarrollo Urbano	60
Tabla 10	Las expectativas de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano	61
Tabla 11	Correlación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de usuarios	62
Tabla 12	Contrastación de hipótesis del nivel de simplificación de procedimientos administrativos	63
Tabla 13	Contrastación de hipótesis del nivel de satisfacción percibida por los usuarios	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Género de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano	55
Figura 2	Edad de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano	56
Figura 3	Grado de instrucción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano	57
Figura 4	Tipo de trámite que realizan los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano	57
Figura 5	Diagrama de dispersión de la correlación de la simplificación administrativa y la satisfacción de usuarios	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Instrumento de investigación para la recolección de datos	79
Anexo 2	Informes de tramites que ingresan a la Gerencia de Desarrollo Urbano	82
Anexo 3	Galería fotográfica del trabajo de campo	85
Anexo 4	Propuesta de plan de trabajo anual de capacitación	86

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción desde la percepción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, la metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional, y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 2084 usuarios y la muestra fue de 325 usuarios, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta que consta de dos instrumentos en forma de cuestionario de 15 y el otro de 11 ítems para cada variable considerando una escala de Likert, los datos fueron procesados a través del software estadístico SPSS versión 25, la confiabilidad de los instrumentos fueron mediante la prueba de alfa de Cronbach con un 0.927 para la simplificación administrativa y de 0.947 para la satisfacción de usuarios lo cual indica que existe una coherencia interna buena. Como resultado, se obtuvo que el 52,3 % de usuarios indican que la simplificación administrativa por parte de los funcionarios es regular, ya que no se cumple con los plazos establecidos y el 53,2 % mencionan que el nivel de satisfacción al realizar trámites o seguimientos es regular, debido a la demora en la atención además de no cumplir con sus expectativas esperadas y que el personal este capacitado para una atención rápida. Se concluye que existe una relación significativa entre la simplificación de los procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .772 lo que indica que las percepciones de los usuarios están orientadas a una visión de mejorar continuamente los diversos trámites, adaptando recursos que contribuyan al buen funcionamiento de la administración pública.

Palabras clave: gestión, simplificación administrativa, satisfacción de usuario, rendimiento percibido, tiempo de atención.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the simplification of administrative procedures and satisfaction from the perception of users in the Urban Development Management of the Provincial Municipality of Puno, the research methodology has a quantitative approach, descriptive-correlational scope, and non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 2084 users and the sample was 325 users, the technique used for data collection was a survey that consists of two instruments in the form of a questionnaire of 15 and the other of 11 items for each variable considering a Likert scale, the data were processed through the statistical software SPSS version 25, the reliability of the instruments was through the Cronbach's alpha test with 0.927 for administrative simplification and 0.947 for user satisfaction, which indicates that there is good internal coherence. As a result, it was obtained that 52.3% of users indicate that administrative simplification by officials is regular, since the established deadlines are not met and 53.2% mention that the level of satisfaction when carrying out procedures or follow-ups is regular, due to the delay in care in addition to not meeting their expected expectations and that the staff is trained for quick care. It is concluded that there is a significant relationship between the simplification of administrative procedures and user satisfaction, with a Spearman's Rho correlation coefficient of .772, which indicates that user perceptions are oriented towards a vision of continually improving the various procedures, adapting resources that contribute to the proper functioning of the public administration.

Key words: management, administrative simplification, user satisfaction, perceived performance, service time.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Modernización de la administración pública es un proceso continuo en el que está inmersa según la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública (PNMGP). La esencia de esta iniciativa reside en la mejora del bienestar general de la población, con el firme propósito de ofrecer un servicio eficiente a los usuarios. Se busca que cada acción tenga un propósito definido, impulsando al personal involucrado a gestionar los recursos públicos con transparencia y razonabilidad. Esta gestión responsable se traduce en una contribución efectiva y eficiente a la prestación de servicios públicos, garantizando así un impacto positivo en la comunidad.

En la presente investigación, la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción desde la percepción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial Puno, 2023 , que es una de las medidas más importantes para adecuar y optimizar la asistencia a los servicios que brinda la Municipalidad lo cual abarca todo lo relacionado con el cumplimiento de los procedimientos administrativos y la prestación de servicios al administrado. A lo que Muñoz (2011), menciona que la simplificación se reconoce generalmente como una metodología útil para mejorar los procesos y reducir los costos innecesarios, el tiempo y el papeleo. Por un lado, existen barreras para la prestación de servicios en cuanto a la satisfacción del usuario esto se debe a los obstáculos en la atención a la ciudadanía y el cumplimiento de plazos en los trámites o costos innecesarios en los procedimientos administrativos que es de consentimiento automático, donde la entrada de trámites se da en tiempos muy prolongados. Además, no se cumple en su totalidad las normativas establecidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, lo que resulta una contravención de las disposiciones contempladas en la Ley N° 27444, como consecuencia se genera molestias entre los usuarios, quienes al expresar sus quejas, perciben una mala atención por parte de los servidores, sin embargo este inconveniente repercute negativamente en la imagen de la entidad, afectando su reputación y generando una percepción desfavorable entre los ciudadanos.

Desde la percepción de los usuarios en la actualidad se reconoce la necesidad imperante de enfocarse en la minimización de procesos burocráticos para lograr una mayor eficiencia en la

administración y la satisfacción de usuarios dentro de la entidad pública. Por esta razón, la simplificación administrativa ha emergido como un tema de gran relevancia y controversia, especialmente a nivel nacional. Este concepto, aunque relativamente nuevo, se encuentra escasamente investigado, subrayando la importancia de abordar y comprender a fondo sus implicaciones y potenciales beneficios.

La presente investigación se ha dividido en cuatro capítulos detallados a continuación:

En el capítulo I: Se desarrolla el planteamiento del problema que se basa en una descripción, aquí se explicará la situación problemática, se da a conocer los objetivos, preguntas en relación con el tema y justificación de la investigación.

En el capítulo II : Marco de referencia, incluye una revisión de la literatura sobre los antecedentes relacionados con las variables de investigación, analizando cada variable tanto de manera individual como en conjunto se elaborará un marco conceptual en el cual cada variable será definida de forma precisa y adecuada, considerando sus características, principios, indicadores, dimensiones, procesos, herramientas y técnicas además, se formularán hipótesis que reflejen las expectativas de los hallazgos esperados.

En el capítulo III: Se aborda la metodología de la investigación, detallando el enfoque, el alcance y el diseño empleado también se describe el área de estudio, incluyendo el contexto donde se llevará a cabo la investigación, la población objeto y la técnica utilizada para hallar la muestra, así como la estrategia de recolección de información.

En el capítulo IV: En esta sección se presentan los resultados de la investigación, enumerando los hallazgos alcanzados en relación con los objetivos planteados, abordando dimensiones y variables, se emplean tablas y figuras para analizar y determinar correlaciones, así como pruebas de normalidad, se procede a interpretar los resultados y discutirlos a la luz de los antecedentes encontrados además, se lleva a cabo la contrastación de hipótesis, se exponen las conclusiones y recomendaciones, y se ofrecen sugerencias para mejorar los coeficientes de correlación identificados. Por último, se proporciona una lista de referencias revisadas para profundizar en

el conocimiento de las variables estudiadas y anexos donde se da a conocer el plan de propuesta para dicha investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En América latina en el año 2015 Perú se encontraba entre los ocho países con más carga burocrática del mundo en el puesto 133 de 140 del indicador Burden of Government Regulation del Foro Económico Mundial (FEM). Se deduce que los únicos con peor desempeño en la región fueron Argentina, Brasil y Venezuela, respectivamente entre los años de 2013 y 2017, se eliminaron un total de 3,447 barreras burocráticas, que incluyeron requisitos, derechos de tramitación, plazos y regímenes de silencio administrativo que no se adecuaban con el marco normativo vigente (López-Azumendi y Ghersinich, 2020).

A nivel internacional, las organizaciones han adoptado medidas de simplificación para reducir la documentación, agilizando así los procedimientos de la gestión y mejorando la satisfacción de clientes o usuarios, tanto en entidades privadas como públicas. La satisfacción del cliente es crucial, ya que la calidad del servicio puede marcar la diferencia en un mercado competitivo. En el caso de Greenandes, una empresa en Ecuador con departamentos de servicio al cliente y calidad, la investigación reveló debilidades que impactan negativamente la satisfacción del cliente, como la carencia del trato, escaso involucramiento, seguimiento deficiente, incumplimiento de compromisos y la ausencia de información en la página web. Estas deficiencias pueden obstaculizar la comprensión de las necesidades del cliente. Por lo tanto, es esencial implementar capacitaciones constantes para el personal, permitiendo una comprensión más profunda y una resolución eficiente de las necesidades del usuario. La calidad del servicio desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de la relación entre los clientes y la organización, como se destaca en la investigación (Rivera, 2019).

A nivel nacional, la insatisfacción generalizada se refleja en constantes quejas y reclamos de los usuarios. Según una encuesta, el 59% de los participantes consideran como regular la simplificación administrativa en la UGEL 03, y el 62% expresaron una satisfacción regular con la confiabilidad del servicio. Como respuesta, las Ugeles, lideradas por Gerentes Públicos, han implementado medidas para simplificar y mejorar los procedimientos administrativos,

actualizar equipos e infraestructura, y ofrecer programas de formación para mejorar las habilidades de los servidores. Aunque estas medidas han generado mejoras significativas en el servicio, pero aún persiste un cierto nivel de descontento, evidenciado en quejas y reclamos continuos de los usuarios. Durante mucho tiempo, las instituciones públicas han enfrentado críticas de los usuarios debido a problemas de la burocracia, lentitud y deficiencias en los servicios que ofrecen (Mosqueira, 2021).

La simplificación de procedimientos administrativos cumple un rol importante dentro del desarrollo de la administración pública que establece objetivos estratégicos como la gestión por procesos, el uso de tecnologías de la información, la capacitación del personal, la optimización del marco normativo y el fortalecimiento institucional, para ello se integró en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Mediante el Decreto Supremo (2018), en el artículo 7 en su reglamento sobre el sistema administrativo de Modernización de la gestión pública, que ha sido aprobado a través del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, con el fin de desarrollar la simplificación administrativa como un medio del sistema administrativo, que tiene como propósito identificar y eliminar requisitos, exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos administrativos de esta manera reducir los tiempos de espera mediante la priorización de acciones y medidas de simplificación administrativa tomando en cuenta que si los procedimientos son de alta demanda, de prioridad para la población, impactan en múltiples actividades económicas, tienen elevados costos de cumplimiento, tiempo de espera o número de quejas y sugerencias, entre otros criterios similares.

En la región Puno de la Municipalidad Provincial de San Román, se infiere en la investigación realizada una relación positiva entre la innovación pública y la simplificación administrativa según la percepción de los servidores públicos, considera en un 76.3% opina que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular, en la Municipalidad de San Román se enfrenta la creciente problemática que es común en diversas organizaciones, donde muchos servidores tienden a pasar por alto las normas y plazos establecidos según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), lo cual genera un vacío de conocimiento sobre los procesos administrativos adecuados lo que provoca una insatisfacción en los usuarios. En otras palabras, la implementación de

acciones como la introducción de procedimientos que incorporen medios tecnológicos para abordar problemas públicos podría reducir las brechas existentes en la burocracia administrativa tradicional, resultando en un servicio al usuario más satisfactorio (Villavicencio, 2023)

Los procesos administrativos se rigen principalmente por la Ley General de Procedimientos Administrativos, y en ocasiones por regulaciones específicas. El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) detalla las particularidades de cada proceso, estableciendo un marco normativo que guía la actuación tanto de la autoridad administrativa como de los usuarios. La percepción generalizada en Perú sobre la burocracia en las entidades públicas se considera un problema, lo que conduce a que algunos ciudadanos prefieran evitar iniciar trámites administrativos por temor a perder tiempo, esfuerzo y recursos. No obstante, las leyes y el progreso socioeconómico demandan que los ciudadanos recurran a las instituciones estatales para obtener derechos y autorizaciones. En este proceso, los ciudadanos se convierten en administrados, debiendo cumplir requisitos y formalidades para alcanzar sus objetivos. Aunque en algunos casos logran sus metas de manera fácil y rápida, mientras que otros enfrentan dificultades y una búsqueda prolongada de respuestas favorables por parte de la administración, (Condori, 2018). Asimismo, en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno tanto requisitos como plazos se encuentra establecido en el TUPA para cada tipo de procedimiento ya que en la actualidad, según la percepción de los usuarios, la autoridad administrativa no cumple con la obligación de respetar los plazos establecidos al recibir un servicio deficiente por parte de los servidores, para ello debe regirse en el principio de simplicidad de la Ley N° 27444 (2021), donde indica que los procedimientos establecidos por la autoridad administrativa deben ser simples, eliminando cualquier complejidad innecesaria en otras palabras, los requisitos solicitados deben ser lógicos y proporcionales a los objetivos que se pretenden alcanzar.

En la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, se han identificado problemas significativos relacionados con la demora en la atención al realizar trámites, como: licencias de edificación, asignación de número, certificado domiciliario, habilitaciones urbanas entre otros, esta carencia genera un malestar entre los ciudadanos, al no cumplirse con el tiempo establecido para obtener respuestas, a causa de ello los usuarios

expresan sus quejas debido a la diferencia de lo que esperan recibir y lo que se les proporciona. Además, la poca implementación de la simplificación administrativa en esta área conduce a retrasos en la prestación del servicio, evidenciados por la demora en la atención y la falta de claridad en los trámites, lo que genera una insatisfacción general entre los usuarios. Asimismo, se destaca la falta de capacitación de algunos trabajadores, lo que agrava la problemática en la prestación de servicios a la población.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta General:

¿Cuál es la relación entre la simplificación de Procedimientos administrativos y la satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.2.2 Preguntas Específicas:

- ¿Cuál es el nivel de simplificación de procedimientos administrativos percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de simplificación de procedimientos administrativos percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Identificar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.4 JUSTIFICACIÓN

A nivel teórico, la investigación contribuye de manera significativa con base teórica y normativas acerca de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, para la revisión de literatura y contar con antecedentes para futuras investigaciones sobre el tema de esta manera, se busca comprender las necesidades de los usuarios con el fin de alcanzar niveles elevados de satisfacción

A nivel práctico, la investigación contribuye a la Municipalidad Provincial de Puno, especialmente en la Gerencia de Desarrollo Urbano, así como a otras municipalidades; porque se centra en proporcionar elementos clave, como la evidencia empírica, los hallazgos y la información recopilada en el estudio benefician tanto para la modernización de entidades públicas como privadas. La investigación aborda la imperiosa necesidad de simplificar los procedimientos administrativos con el objetivo de eliminar barreras y reducir costos innecesarios en la gestión administrativa, de esta manera busca mejorar la eficiencia y la efectividad en la provisión de servicios a los usuarios, asimismo, se espera que los trabajadores de la entidad simplifiquen los procedimientos para aumentar la satisfacción de los usuarios, teniendo como aporte una propuesta de un plan de simplificación.

A nivel metodológico, contribuye con la aplicación del instrumento teniendo en cuenta una escala de Likert como valoración en la recopilación de datos, porque permite analizar ambas variables tanto como la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción desde la percepción de los usuarios de forma sistemática y adecuada favoreciendo a entidades públicas en el manejo para ofrecer un mejor servicio a los usuarios, además de contar con una propuesta

de plan de trabajo que tiene como fin el logro de objetivos para el desarrollo a futuro en las instituciones. Esta metodología integral busca garantizar los procesos administrativos en la Gerencia de Desarrollo Urbano sea efectiva, sostenible, eficiente, y resulte en una satisfacción mayor para los usuarios, al simplificarlos y en el desarrollo urbano en general.

A nivel social, la investigación aporta información y datos empíricos que beneficiarán tanto a la Municipalidad como a toda la población. Los datos obtenidos permitirán mejorar los procesos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, promoviendo una mejor imagen, mayor participación ciudadana y una mejor calidad de vida para todos los involucrados. Al enfocarnos en la satisfacción del usuario, estamos construyendo no solo un entorno urbano más eficiente, sino también fortaleciendo la comunidad y fomentando un mayor entendimiento de los acontecimientos actuales, proporcionando así información valiosa para los ciudadanos.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Vasconez (2022), en el estudio denominado “Modelo de gestión de calidad aplicando métodos de medición de la satisfacción al cliente, en la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa de la sucursal del Cantón Mejía” en su investigación tuvo como objetivo crear un sistema de calidad de gestión que utilice técnicas de evaluación de la satisfacción del cliente para garantizar la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa en el cantón Mejía, la metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo con un estudio descriptivo correlacional de diseño de investigación no experimental de naturaleza transversal; la técnica que se aplicó para la recolección de datos fue un instrumento de ficha de observación, asimismo una encuesta mediante el Modelo SERVQUAL donde la población de estudio fue de 3216 clientes con una muestra de 132 socios. Como consecuencia, se logró crear un plan de mejora para la Cooperativa, que incluye la elaboración de estrategias destinadas a mejorar las condiciones del servicio actual, en conclusión, el proceso de identificar brechas resulta fundamental para la generación de calidad, ya que sirve como una herramienta esencial para detectar dificultades y analizar los discursos de los clientes por las cuales no están satisfechos con el servicio proporcionado por la Cooperativa.

Rivera (2019), en su investigación titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” su investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, la metodología de la investigación se utilizó el método cuantitativo, descriptivo y deductivo, se consideró como instrumento la encuesta, teniendo una muestra de 180 clientes exportadores. Como consecuencia del análisis de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), con un resultado de 0.457, se evidencia una relación moderada y positiva entre las variables analizadas con un valor de p (sig.) de 0.000, que es menor que el nivel de significancia de 0.05, se confirma la validez de la suposición planteada en este estudio,

en otras palabras, resulta que la calidad del servicio impacta en el gusto de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador.

Gobba (2020), realizó una investigación titulada simplificación administrativa estrategia con referencia al caso egipcio, tiene como objetivo aclarar el valor agregado para los gobiernos al adoptar una Estrategia de Simplificación (ASS) para reducir las cargas administrativas y su impacto tanto en los ciudadanos como en los inversores de satisfacción. En cuanto a su metodología, el estudio sigue un enfoque analítico-descriptivo con un diseño histórico, los datos recopilados provienen de diversas fuentes, como artículos de revistas, publicaciones y libros. Los resultados revelan que, a nivel hipotético, ASS es un término amplio que abarca diversas simplificaciones de proyectos en todos los niveles de las entidades gubernamentales. La ausencia de una estrategia integrada para la simplificación de la administración, los procedimientos dieron como resultado un conjunto de resultados limitados logrados por la unidad de ERRADA. Se concluye que la implementación de ASS contribuye a la mejoría en la calidad de vida y acceso sencillo a recursos para todas las personas involucradas, además de disminuir la corrupción, los métodos empleados en la simplificación varían según los diversos niveles de organización, políticas y circunstancias particulares de cada país.

Según Halili y Kukovič (2022), en su artículo titulado “Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo”, el estudio buscó examinar la estructura institucional de la administración central, junto con las diferencias y dificultades existentes, y cómo estas afectan la aplicación de reformas en Kosovo. Este estudio, es de enfoque mixto y carácter exploratorio sin intervención, los participantes fueron constituídos por 45 sujetos durante el transcurso de 2015 a 2020, donde se logró la modernización del 60% de los procesos de gestión, mientras que en 2018 se optimizó el 30% de los trámites administrativos. El documento examina los desafíos de simplificación administrativa, en conclusión, destaca la necesidad de un marco institucional sólido para gestionar cambios. Además, propone explorar la estructura institucional y la coordinación central para mejorar los servicios administrativos. El enfoque incluye la pertinencia, implementación y administración, basándose en un diagnóstico que revela que la arquitectura institucional para potenciar los servicios administrativos, especialmente la simplificación administrativa, está fragmentada

donde se abordan aspectos como actualización profesional, planificación estratégica y capacitación normativa. En relación con la contribución del estudio, se destaca que, para fortalecer la arquitectura institucional, las políticas de simplificación administrativa deben evaluar nuevas reglas y combinar soluciones organizativas y estructurales que se alineen con tendencias políticas y de reforma. La simplificación y reducción efectivas requieren un trabajo en equipo riguroso, considerando múltiples aspectos y condiciones previas, así como abordar las dificultades para lograr mejoras efectivas.

Mohana y Sanyasi (2018), en su artículo científico titulado “Employees’ Perception on Service Quality of Public Sector Banks en la India”, tuvo como objetivo de proporcionar una comprensión de cómo los servidores públicos perciben la calidad del servicio del sector público, teniendo como muestra a 200 funcionarios, para la metodología es de estudio descriptivo, cuantitativo y no experimental. Como resultado las percepciones de los servidores públicos y la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio donde la empatía no parece afectar la opinión de los servidores públicos, los consumidores muestran una opinión positiva sobre la fiabilidad, destacando el interés genuino de los funcionarios en resolver problemas. Se observaron calificaciones elevadas para la reputación ($\mu=4,22$) y la puntualidad en la realización de tareas ($\mu=4,11$), con valoraciones positivas superiores a 4 en las características relacionadas con la fiabilidad. En conclusión, es crucial revisar las estrategias de recursos humanos con el objetivo de asegurar un servicio profesional, la capacitación y el progreso tienen una importancia crucial al fomentar la adaptabilidad, la proactividad y la orientación al usuario, la contribución principal se encuentra en la necesidad de operacionalizar variables, estructurar instrumentos y establecer conexiones significativas entre ellas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Según Cabello (2018), en su investigación titulada “La calidad de atención al vecino en el marco de la simplificación administrativa Municipalidad de Santa Anita, 2017” su investigación tuvo como objetivo identificar los elementos que favorecen una implementación efectiva de la simplificación administrativa y el mejoramiento del servicio al ciudadano, la metodología de investigación es de enfoque cualitativa, se usó el método de la entrevista utilizado para recopilar

información teniendo como población a 20 profesionales, el uso de entrevistas como herramienta de recopilación de datos permitió detectar las problemáticas comunes que los ciudadanos enfrentan debido a la falta de eficacia en la simplificación administrativa. Consecuentemente, se evidencia que el 80% de los encuestados percibe como muy relevante la instauración de medidas para simplificar la gestión administrativa para el servicio de calidad al ciudadano, en conclusión, la meta de implementar la simplificación administrativa es agilizar y simplificar los procesos administrativos para beneficiar a los ciudadanos, haciendo que realizar trámites sea más fácil, reduciendo gastos y evitando requerimientos innecesarios para los ciudadanos.

Según Ayala y Rubio (2019), en su investigación “Simplificación administrativa y mejora de la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad del Agustino – 2018” se propuso como finalidad implementar la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital, en su metodología de investigación es enfoque cualitativo no experimental de nivel descriptivo, el método utilizado para recopilar datos fue la entrevista con 6 ítems mediante una escala de Likert teniendo como muestra 20 profesionales, asimismo tuvo como resultado que el 90% de los entrevistados señalan un nulo o muy escaso nivel de percepción respecto optimizar la excelencia en el servicio brindado a los ciudadanos. Llegaron a la conclusión la simplificación administrativa constituye un proceso que busca reducir tramites y costos innecesarios que pueden afectar a los beneficiarios de los servicios ofrecidos por el estado. Por lo anterior, la simplificación administrativa orientada a optimizar la atención al usuario es un imperativo de implementación en toda aquella entidad del sector público y en este caso en la MDA.

Sarobio (2019), en su investigación “Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 – 2018”, tuvo como objetivo determinar una gestión pública la cual aplique los lineamientos establecidos para garantizar el servicio al ciudadano, el cual está amparada dentro de las políticas de gobierno, la metodología es descriptivo correlacional como resultado menciona que el 85.71% no tiene conocimiento sobre las regímenes de Simplificación Administrativa del Decreto Legislativo 1246. Conclusión, la aplicación de la falta de implementación de las medidas de simplificación administrativa del D.L. 1246 en la

Municipalidad Distrital del Porvenir impide que dicha entidad brinde un servicio óptimo al ciudadano.

Como dice Castillo (2020), en su investigación “Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019” tuvo el propósito de evaluar, en función del puesto, el grado de simplificación administrativa del programa regular de mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. Para ello, se emplea una metodología que tiene referencia principalmente cuantitativo, con un transcendencia descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal y básico, se utilizó como técnica la encuesta con preguntas abiertas y cerradas cuyo instrumento fue un cuestionario conformado por 17 preguntas expresadas en una escala de Likert con una muestra de 148 especialistas, como resultado indica que los especialistas encuestados perciben que la simplificación administrativa en el plan de conservación de instalaciones escolares del PRONIED se sitúa en un nivel elevado. El 67.4% de ellos lo considera eficiente, tras evaluar aspectos como el tiempo de atención, los trámites y el procesamiento administrativo. Conclusión, la eficacia del nivel de simplificación administrativa se observa en los locales escolares afiliados al Programa Nacional de Infraestructura Educativa, y también se nota una eficiencia en el proceso de atención, trámite y procedimiento administrativo.

Según Guerrero-Choquehuanca (2022), en su investigación titulada “simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de san Ignacio, 2019” tuvo la finalidad de establecer una comparación entre la simplificación de los Procedimientos Administrativos y la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Ignacio en el año 2019, en la metodología se aplicó un punto de vista cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, transversal, de naturaleza aplicada y correlacional, se empleó el método de encuesta para recopilar datos, dirigida a una población de 700 usuarios, con una población representativa de 90 concluyéndose con un nivel de significancia estadísticamente inferior a 0,05 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,639, lo que indica una relación positiva considerable entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario y en conclusión la simplificación de procedimientos administrativos está fuertemente correlacionada de manera positiva con la cantidad del proceso de atención al

ciudadano, al simplificar todos los procesos administrativos, lo que representa un aspecto clave del proceso de servicio público.

Según Villanueva (2022), en su investigación titulada “Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Jayanca – Lambayeque” tuvo como objetivo proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Jayanca, la metodología que se utilizó fue el tipo de estudio es descriptivo de diseño no experimental, se utilizó como técnica la observación con la finalidad de caracterizar los niveles de interculturalidad y transculturalidad de la población de estudio y como instrumento un cuestionario de 24 ítems. También se empleó una muestra seleccionada mediante un muestreo probabilístico de 337 usuarios. Los trabajos indican que el 54% de la población están insatisfechos con la gestión pública actual de la Municipalidad. En conclusión, la mayoría (61%) de la población indican que la administración municipal nunca ha considerado una propuesta para mejorar la gestión pública.

Según Florian (2019), en su investigación titulada “Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018” el propósito fue establecer la relación entre la gestión de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa en la UGEL 01 El Porvenir durante el año 2018; se empleó una metodología de investigación cuantitativa con un enfoque no experimental y un diseño correlacional simple transversal. La población objetivo fueron los 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018, y se optó por una muestra censal debido al tamaño reducido de la población. Los métodos utilizados fueron el deductivo y el hipotético deductivo, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, y se utilizaron dos cuestionarios tipo escala Likert, como resultado la simplificación administrativa en la UGEL 01 El Porvenir, la falta de aplicación de la simplificación administrativa se debe a la presencia de trámites que incluyen requisitos innecesarios y costos elevados, así como a la demora y la calidad deficiente del servicio. Se llega a la conclusión de que hay una conexión directa y muy importante entre la gestión de los procesos administrativos y la simplificación administrativa en la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018, demostrada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.833 y un nivel de significancia de $p=0.000$.

Según Mosqueira (2021), en su investigación titulada “Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. Lima. 2018” esta investigación tuvo como objetivo establecer el grado de relación entre las medidas de simplificación administrativa llevadas a cabo por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 en el año 2018, utilizando una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de nivel básico, no experimental, cuyo diseño fue de tipo descriptivo-correlacional, se empleó como técnica la encuesta cuyo instrumento fue una ficha de cuestionario tipo Likert, se tuvo una población de 140 usuarios con una muestra de 102. Según los datos obtenidos, se indica que existe un alto nivel de correlación ($r_s=0,721$) entre ambas variables, lo que evidencia una relación significativa ($p=0,000$) entre las medidas de simplificación administrativa y el grado de satisfacción de los usuarios de la UGEL 03, se concluye que hay una correlación positiva alta ($r_s = 0,721$) y que se demuestra una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$) entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 en el año 2018. Por lo tanto, una aplicación eficaz de la simplificación administrativa generará satisfacción entre los usuarios.

Según López-Huamán (2020), en su investigación titulada “Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019” el propósito principal de este estudio fue identificar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en el año 2019 la metodología empleada fue de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población objetivo consistió en 1200 usuarios, mientras que se trabajó con una muestra de 204 usuarios. Se empleó el método de encuesta para recolectar datos, empleando un cuestionario como herramienta de investigación, los usuarios indicaron que un soporte del personal podría ser ideal, pero la existencia de procesos es inapropiada o innecesariamente costosa con procesos de gestión automáticos o instintivos que incluso ha existido durante mucho tiempo se insertará. Además, las disposiciones de TUPA no se han respetado en su totalidad y, en consecuencia, la Ley no se respeta. Como resultado, los usuarios mencionan que algunos empleados de la unidad no tenían los conocimientos necesarios sobre los servicios y no se les prestaron los servicios que esperaban, lo que generó

inconvenientes, en conclusión, el porcentaje de usuarios insatisfechos corresponde al 34% del total.

Según Silva (2021), en su investigación titulada “Plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque, 2019” esta investigación tuvo como objetivo presentar un plan de dirección administrativa con el fin de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2019 donde la metodología de investigación fue cuantitativa tuvo un enfoque descriptivo-propositivo y se utilizó una muestra no experimental de tipo transversal, con una muestra de 108 ciudadanos contribuyentes (usuarios). La modalidad empleada para recopilar datos fue la encuesta, como resultado obtenido los consultantes expresan una gran insatisfacción, lo que ha generado una percepción negativa de la entidad estudiada el principal problema identificado es la insatisfacción de los usuarios, evidenciada por un aumento en las quejas debido al servicio inadecuado, la atención deficiente por parte del personal, los retrasos en la atención y la falta de una infraestructura que fomente un servicio eficaz, de calidad, cálido y eficiente dando como respuesta que la calidad de la atención del servicio público puede verse dañada debido a una variedad de características, incluida una mala gestión.

Según Vera (2021), en su investigación titulada “Impacto de la simplificación administrativa en la mejora de servicios de la gestión Municipal, Lima, 2021” esta investigación tuvo como objetivo examinar cómo la simplificación administrativa influye en la mejora del servicio de gestión municipal en Lima, 2021, utilizando una metodología deductiva-cuantitativa de carácter básico, descriptivo y correlacional causal, con una muestra de 42 usuarios y gerentes de la Municipalidad para lo cual se emplearon dos herramientas compuestas por 10 ítems mediante la técnica de la encuesta, como resultado se tuvo el grado de impacto y percepción de la simplificación administrativa es del 52,4%, lo que indica un nivel regular, seguido por un 33,3% con un nivel bueno y un 14,3% con un nivel deficiente. En conclusión, la simplificación administrativa se presenta como una opción viable y práctica en la gestión municipal para mejorar el servicio, por consiguiente, su impacto resulta en mejoras significativas.

Según Herrera y Quispe (2022), en su investigación titulada “la simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021” tuvo como objetivo fomentar en los servidores de la GDU el desarrollo de competencias como aptitudes, actitudes y habilidades comunicativas, entre otras necesarias para trabajar en equipo y mostrar empatía hacia la mejora de la calidad del servicio al usuario, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño no experimental, alcance temporal transversal y nivel correlacional, la población incluyó a 823 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 262 personas, la técnica de recolección de datos fue la encuesta con un cuestionario de 19 ítems para cada variable. Como resultado en su mayoría, los usuarios percibieron la simplificación administrativa y la calidad del servicio en niveles moderados y bajos específicamente, el 19.5% de los usuarios percibieron una simplificación administrativa y calidad de servicio baja, el 70.2% una moderada, y solo el 3.1% un alta. Se concluye que existe una asociación débil pero significativa entre la variable y la dimensión, ya que el coeficiente Rho fue de 0.368 y el nivel de significancia bilateral fue de 0.000, lo que confirma la hipótesis específica.

Según Najar (2019), en su investigación titulada “Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud, Piura año 2019” dicha investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, la metodología utilizada fue cuantitativa con un diseño descriptivo, correlacional – No experimental; la muestra fue de 355 usuarios atendidos, la técnica de recolección de datos fue la encuesta que consta de dos cuestionarios para las variables Simplificación administrativa y Satisfacción. Como resultado el nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, el 44,5% de los usuarios califican en nivel Regular y el 2.5% califican en nivel Mala; en conclusión, se exploró la conexión entre simplificar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, mediante un estudio con 355 participantes. Se confirmó la hipótesis positiva propuesta, lo que indica que los usuarios experimentan satisfacción al eliminar obstáculos y costos superfluos en los procesos administrativos.

2.1.3 Antecedentes Locales

Mamani-Gallegos (2017), en su investigación titulada “Aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad de San Román, periodo 2013-2014” esta investigación tuvo el propósito principal fue evaluar el impacto de la implementación de la metodología de simplificación administrativa en la calidad de los procedimientos administrativos ofrecidos por la Municipalidad Provincial de San Román durante el periodo 2013-2014. Para ello, se utilizó un enfoque deductivo y una investigación descriptiva, la técnica empleada consistió en la aplicación de una encuesta que incluía preguntas abiertas y cerradas a una muestra compuesta por 139 procedimientos administrativos y 157 empleados. Los resultados revelaron un nivel bajo de implementación de la simplificación administrativa, pero la conclusión destacó un nivel relativamente alto de aplicación, con mejoras significativas en la reducción de tiempos de espera, requisitos innecesarios y costos asociados a la atención de procedimientos administrativos.

Molina y Alca (2020), en su investigación titulada “Análisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli – 2018” esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios desde una perspectiva de planificación, organización, dirección y control, que brinda la Municipalidad Provincial Chucuito Juli 2018, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta que da lugar a establecer contacto con las unidades como instrumento un cuestionario para ello cuenta con una población de 8148 pobladores y con una muestra de 330 usuarios. Como conclusión se tiene que la gestión administrativa y la calidad del servicio se entrelazan, lo que convierte a este estudio en una contribución significativa a la gestión de esta entidad. Sin embargo, la capacidad de respuesta en la calidad del servicio deja insatisfechos a los usuarios debido al tiempo de espera para ser atendidos.

Además Mamani-Luque (2019), en su investigación titulada “calidad de servicio y la satisfacción percibido por los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017” esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la

satisfacción percibido por los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017, como metodología el tipo de investigación es cuantitativa, con un diseño no experimental conocido también como observacional-correlacional cuenta con una población de 43,142 y la muestra es de 381 usuarios para la recolección de datos se utilizó el cuestionario que está basado en el modelo Servqual está compuesta por 22 ítems, los resultados contribuirán a identificar la situación actual de la institución municipal. En conclusión, se indica que la importancia de la calidad del servicio ha aumentado en los últimos años, con la evolución de diversas teorías que se ajustan o son aplicables en distintas situaciones.

Villavicencio (2023), en su investigación titulada “Innovación pública y simplificación administrativa en los servicios de la Municipalidad Provincial de san Román Juliaca” tuvo como objetivo determinar la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román, como metodología en este estudio se empleó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño de investigación no experimental de corte transversal. La muestra, compuesta por 76 servidores públicos, se seleccionó de manera aleatoria simple mediante un método probabilístico. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante la utilización de un cuestionario adaptado y estructurado, utilizando una escala Likert para la valoración y la técnica fue la encuesta. como resultado de la investigación revelaron una relación positiva entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román, donde la mayoría de los servidores públicos en un 69.7% consideraron que el nivel de innovación pública y simplificación administrativa es regular. Se concluye que existe una conexión entre ambos aspectos, sugiriendo que implementar acciones como procedimientos innovadores y el uso de tecnología puede reducir las brechas en la burocracia tradicional, mejorando así la satisfacción del usuario.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Simplificación administrativa

La simplificación administrativa en el Perú es una iniciativa relativamente nueva, aunque en años recientes el poder ejecutivo ha promulgado leyes y reglamentos con el fin de agilizar este

proceso en términos generales, esta simplificación busca eliminar obstáculos burocráticos y reducir los costos prolongados en beneficio de la población, con el objetivo de optimizar la administración pública de las instituciones estatales así garantizar la mejor, correcta y oportuna asistencia de los servicios; para ello, es inevitable y necesario crear un sistema legal y administrativo utilizando sistemas informáticos que ayuden a determinar los costos y el rendimiento.

Dentro de la Secretaría de Gestión Pública, la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio es responsable de plantear e implementar habilidades para simplificar los procesos administrativos y promover acciones que mejoren la calidad regulatoria se encarga de supervisar y monitorear el progreso y el cumplimiento de estas acciones, operando el aplicativo informático Sistema Único de Trámites (SUT). Este sistema facilita la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), la fiscalización y supervisión de procedimientos estandarizados, así como la identificación de cadenas de trámites, (López-Azumendi y Ghersinich, 2020).

De acuerdo Ley N° 27658 (2021), en el tercer punto clave de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública se establece que la simplificación administrativa tiene como objetivo principal eliminar las barreras innecesarias que puedan ocasionar un funcionamiento ineficiente en las entidades públicas, así como costos adicionales para los ciudadanos.

La simplificación administrativa implica la supresión o disminución de procedimientos y gastos innecesarios en la administración de una empresa o entidad pública. Desempeña un papel crucial al brindar servicios a los usuarios, ya que no solo nos permite suprimir requisitos y cargas innecesarias, además de eso nos capacita para responder de manera oportuna, eficiente y efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

Según Muñoz (2011), menciona que la simplificación de la gestión se reconoce generalmente como una metodología útil para mejorar los procesos y reducir los costos innecesarios, el tiempo y el papeleo, quien expresa que la simplificación administrativa es un conjunto de principios y

acciones que tiene como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para el público usuario que genera un inadecuado funcionamiento de la administración pública, procedimientos administrativos que deben ser más ágiles y eficientes para lo cual se debe eliminar las barreras burocráticas.

Loayza y Ochoa (2017), nos mencionan que el personal encargado del trámite documentario deberá capacitarse permanentemente sobre calidad de atención, manejo de nuevas tecnologías de la información que contribuirá al desarrollo integral del personal, con la finalidad que brinden un buen servicio a los usuarios haciendo uso de diferentes medios digitales.

Según Berrios-Fernandez (2018), menciona que en toda institución la gestión documental es muy importante, porque nos permite optimizar tiempo y espacio, facilitando la ubicación y el manejo de la información. Asimismo, implica una retribución tanto económico como de recursos humanos. El sistema de gestión documental es una herramienta informática creada para registrar, almacenar, gestionar y supervisar el flujo de documentos dentro de una institución

Según Calderón (2018), en la presente investigación titulada “Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018” se encarga de estudiar la administración del sistema de gestión de documentos y trámites, proceso que permite mejorar la administración de la información y permite establecer resultados óptimos e inmediatos, influyendo de manera directa en los usuarios y por consiguiente afectándolos de manera satisfactoria o insatisfactoria. Para los expedientes relacionados con la presentación, él cuenta esencialmente con una única copia de la escritura o trámite realizado, que luego es remitido al área de competencia por el colaborador conforme al este trámite sistemas de información piensan en este proceso, pero no lo usan.

2.2.1.1 Etapas de la simplificación administrativa

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), la simplificación administrativa se desarrolla en seis etapas:

- Preparatoria: esta etapa se encarga de planificar y tener en cuenta el ámbito de acción

- Diagnóstico: esta etapa debe contar con una visión integral al problema y tener una estrategia.
- Rediseño: se encarga de reducir recursos, pasos y requisitos teniendo el control necesario.
- Implementación: Se cuenta con poner una propuesta.
- Seguimiento y Evaluación: se valida las tareas y asegura el logro de los objetivos
- Mejoramiento continuo y sostenibilidad: se alcanza niveles de eficacia y eficiencia para el bien común con el fin de asegurar la excelencia en la prestación de servicios de garantizar la calidad de los servicios.

2.2.2 Gestión por procesos

De acuerdo Ley N° 27658 (2021), es la optimización de los procesos en la cadena de producción y la correspondiente alineación de los procesos de apoyo deben iniciar con la definición de la estrategia en cuanto al producto o servicio a ser elaborado y las preferencias del cliente al que va dirigido. Posteriormente, se debe identificar cada una de las operaciones requeridas para la fabricación del producto o la prestación del servicio. Esto facilitará la identificación y priorización de los procesos que generan valor, evitando trabajar en procesos que no son necesarios o relevantes.

2.2.3 Procedimiento administrativo

Mediante la Ley N° 27444 (2021), el procedimiento administrativo es un mecanismo mediante el cual la administración genera efectos jurídicos sobre el administrado. Se trata de una serie de acciones dirigidas hacia la producción de un acto administrativo como objetivo final.

Se plantea la necesidad de definir el procedimiento administrativo provisionalmente como una serie de actos que comprenden la actividad administrativa. Para ello, es esencial precisar qué constituye exactamente esta actividad administrativa, de igual manera, se requiere una aclaración si se considera el concepto como una secuencia de actos destinados a culminar en la emisión de un acto administrativo, el cual se define como una declaración realizada en el ejercicio de la función administrativa (Gordillo, 2012).

Para Bermudez (2018), el procedimiento administrativo es conducido por una Administración Pública, la cual realizará de oficio los actos de instrucción necesarios para determinar, conocer y verificar los datos sobre los cuales debe basarse el acto administrativo, según el artículo 34. Asimismo, en el artículo 8 indica que “Todo el procedimiento administrativo está destinado a que la Administración dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre la cuestión de fondo y en el cual exprese su voluntad’.

2.2.3.1 Tipos de procedimiento administrativo

- **Procedimientos de aprobación automática:** De acuerdo a la Ley N° 27444 (2021), en el artículo 32 del TUO en el procedimiento de aprobación automática, la solicitud es considerada aprobada desde el mismo momento de su presentación ante la entidad competente para conocerla, siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa, exigidos en el TUPA de la entidad.
- **Procedimientos de evaluación previa:** Mediante la Ley N° 27444 (2021), en este tipo de procedimientos la entidad se encarga de evaluar y pronunciarse mediante un acto administrativo. En caso de falta de pronunciamiento oportuno, el procedimiento está sometido a silencio positivo o silencio negativo:
 - Evaluación previa con silencio positivo: Conforme la Ley N° 27444 (2021), para demostrar que se ha aplicado el silencio administrativo positivo a la solicitud del ciudadano, es suficiente con tener una copia del documento presentado con el sello oficial de recepción, sin observaciones, y que incluya el número de registro de la solicitud, fecha, hora y la firma del funcionario receptor.
 - Evaluación previa con silencio negativo: Mediante la Ley N° 27444 (2021), el silencio negativo se aplica en casos donde la solicitud del administrado podría tener un impacto significativo en el interés público, especialmente en áreas relacionadas con la salud, el medio ambiente, los recursos naturales, la seguridad ciudadana, el sistema financiero y de seguros, el mercado de valores, la defensa comercial, la defensa nacional, y el patrimonio cultural nacional.

2.2.3.2 Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. (Plan de simplificación Administrativa)

Esta legislación establece las pautas para las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la función administrativa estatal y regula el procedimiento administrativo común, el cual se aplica en las diversas entidades que conforman la Administración Pública.

2.2.4 Principios del procedimiento administrativo

De acuerdo con la Ley N° 27444 (2021), se aborda el procedimiento administrativo con el propósito de establecer las normativas legales pertinentes para que el desempeño del sector público esté al servicio del interés común, protegiendo los derechos e intereses de los ciudadanos y cumpliendo con el marco constitucional y legal en su totalidad. Los principios establecidos por la Presidencia de Consejo de Ministro (2011), se basan principalmente en los siguientes principios, sin excluir la aplicación de otros principios generales del derecho administrativo.

- a) **Principio del debido procedimiento.-** Conforme a la Ley N° 27444 (2021), los ciudadanos tienen derecho a todas las protecciones y garantías que conlleva el debido proceso administrativo, lo que incluye la posibilidad de exponer sus argumentos y ofrecer pruebas, y recibir una medida justificada y legalmente fundamentada.
- b) **Principio de impulso de oficio.** -De acuerdo con la Ley N° 27444 (2021), las autoridades tienen la responsabilidad de liderar y promover de manera activa el proceso administrativo, así como de ordenar la realización de los actos necesarios para clarificar y resolver los asuntos pertinentes.
- c) **Principio de razonabilidad.** - En la Ley N° 27444 (2021), las determinaciones de la autoridad administrativa, al generar obligaciones, determinar infracciones, aplicar sanciones o establecer restricciones a los administrados, deben ajustarse dentro de los límites de su autoridad otorgada y mantener una relación equilibrada entre los medios utilizados y los objetivos públicos que deben proteger, asegurando que sean estrictamente necesarios para cumplir con su cometido.

- d) Principio de imparcialidad.** – De acuerdo con la Ley N° 27444 (2021), las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
- e) Principio de informalismo.** - Conforme a la Ley N° 27444 (2021), las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.
- f) Principio de presunción de veracidad.** - De acuerdo a la Ley N° 27444 (2021), en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.
- g) Principio de conducta procedimental.** - Según Ley N° 27444 (2021), la autoridad administrativa, los ciudadanos afectados, sus representantes legales o abogados, y en general, todos los involucrados en el proceso, llevan a cabo sus acciones procedimentales basados en el respeto mutuo, la colaboración y la honestidad. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.
- h) Principio de celeridad.** - Según Ley N° 27444 (2021), quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

- i) **Principio de eficacia.** - Conforme a la Ley N° 27444 (2021), los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.
- j) **Principio de verdad material.** - En la Ley N° 27444 (2021), en el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
- k) **Principio de participación.** - Según Ley N° 27444 (2021), las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.
- l) **Principio de simplicidad.** –En la Ley N° 27444 (2021), los procedimientos establecidos por la autoridad administrativa deben ser simples, evitando cualquier complejidad innecesaria, lo cual implica que los requisitos solicitados deben ser lógicos y adecuados a los objetivos que se buscan alcanzar
- m) **Principio de uniformidad.** –Conforme lo establece la Ley N° 27444 (2021), la autoridad administrativa está obligada a implementar requisitos similares para trámites que sean similares, asegurando que las excepciones a los principios generales no se conviertan en norma habitual. Cualquier distinción debe fundamentarse en criterios objetivos y justificados adecuadamente.

- n) **Principio de predictibilidad.** - Conforme a la Ley N° 27444 (2021), la autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.
- o) **Principio de privilegio de controles posteriores.**- Conforme a la Ley N° 27444 (2021), la tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.
- p) **Principio del ejercicio legítimo del poder.** – De acuerdo a la Ley N° 27444 (2021), la autoridad administrativa utiliza solamente las competencias que le son asignadas para los propósitos establecidos en las normativas que le confieren autoridad, evitando especialmente cualquier abuso de poder que vaya en contra del interés general o se desvíe de los objetivos definidos en las disposiciones legales.
- q) **Principio de responsabilidad.** – Según la Ley N° 27444 (2021), la autoridad administrativa tiene la responsabilidad de compensar los perjuicios sufridos por los administrados debido a fallos en el funcionamiento de la actividad administrativa, tal como lo dicta la legislación actual. Tanto las entidades como sus funcionarios o servidores son responsables de las consecuencias de sus acciones conforme a las leyes vigentes.
- r) **Principio de acceso permanente.** – Conforme a la Ley N° 27444 (2021), la autoridad administrativa tiene el deber de proporcionar a los administrados que participan en un procedimiento administrativo bajo su jurisdicción información que les permita conocer en cualquier momento el estado del proceso y obtener copias de los documentos relacionados con el mismo. Esto no afecta el derecho de acceso a la información establecido por la ley correspondiente.

2.2.5 Dimensiones de la simplificación administrativa:

Las dimensiones según López-Huamán (2020), está conformada de la siguiente manera:

1. **Tiempo de atención:** Es un indicador que mide cuanto tiempo debe esperar un usuario o ciudadano para ser atendido.
 - Duración de trámites: quiere decir sobre los plazos que tiene cada trámite
 - Recepción de documentación
 - Entrega de documentación

2. **Cumplimiento del TUPA:** Es un instrumento que tiene cada entidad administrativa y tiene como finalidad informar sobre los aspectos más importantes de cada procedimiento que tiene una entidad pública.
 - Requisitos para trámites: Es decir para cada trámite se tiene en cuenta una serie de requisitos que se debe presentar.
 - Costos de derecho de trámite: Ya que para realizar distintos trámites se tiene un precio para cada trámite.

2.2.6 Satisfacción del usuario

La satisfacción del consumidor se menciona a la percepción de que las cualidades inherentes de un producto o servicio han proporcionado un grado satisfactorio de beneficio en relación con su consumo. Según el autor Kotler y Armstrong (2013), la satisfacción del cliente se refiere a evaluar en una transacción particular si la percepción del servicio recibido por el cliente cumple o supera sus expectativas. En última instancia, las compañías alcanzan la satisfacción del cliente al gestionar de manera efectiva las percepciones y expectativas de este último. Cuando la experiencia del servicio que experimenta el cliente coincide o supera sus expectativas, entonces se sentirá satisfecho

2.2.6.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según López-Huamán (2020), las dimensiones de la satisfacción del usuario está conformada de la siguiente manera:

1. **Rendimiento percibido:** Se refiere al desempeño que el usuario o ciudadano obtuvo luego de adquirir el servicio por parte de los trabajadores.
 - Solución de quejas: Quiere decir si el personal encargado de atención a resuelto el problema que tiene el usuario al realizar un trámite, asegurándose su conformidad.
 - Un servicio esperado: Es decir si el servicio es atendido según a sus intereses y necesidades del usuario.
 - Un servicio mejorado: Es decir si se ha logrado con sus objetivos deseados al obtener el servicio.

2. **Expectativas:** Se refiere a la esperanza que tienen los usuarios sobre el servicio que esperan por parte de los funcionarios para que pueda satisfacer sus necesidades.
 - Servicios adaptados: Es decir si se ha cubierto con las necesidades de los usuarios
 - Atención personalizada: Es decir que se da preferencia en atender de forma individual brindándole alguna información.
 - Personal preparado: Si se dispone de personal que tenga los conocimientos necesarios sobre los servicios ofrecidos.

2.2.7 Ley orgánica de Municipalidades N° 27972

Según, la Ley N° 27972 (2015), se rige en normas y disposiciones tiene como finalidad los gobiernos locales actúan en nombre de la comunidad, fomentando la entrega eficiente de servicios públicos locales y facilitando el progreso equilibrado, sostenible y completo de su área. Esta norma regula aspectos como la creación, independencia, estructura, propósito, variedades,

responsabilidades, categorización y sistema financiero de los gobiernos locales, tanto a nivel distrital como provincial.

Según la Municipalidad Provincial de Puno (2019), en el art.67 como órgano de línea se encuentra entre las ocho áreas la Gerencia de Desarrollo Urbano, que desempeñan funciones esenciales en entrega de servicios excelentes a los ciudadanos y creación de infraestructuras necesarias, incluyendo la gestión de proyectos y obras de inversión. Estas responsabilidades se rigen por las competencias establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades y están directamente vinculadas con la comunidad.

En la Gerencia de Desarrollo Urbano así como en la Municipalidad Provincial de Puno se basa en la ley del procedimiento administrativo Ley N° 27444 (2021) de manera supletoria aplican los principios que están regidos en dicha ley. Según la Ordenanza Municipal (2022), en el numeral 40.3 del art. 40 del texto único ordenado de la ley N° 27444 establece que; los procesos administrativos deben ser consolidados y organizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) aprobado por cada entidad, en este documento, no se pueden introducir nuevos procedimientos o requisitos, excepto en lo que concierne a la definición de las tarifas aplicables según la normativa vigente.

2.2.8 Funciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano

Según la Municipalidad Provincial de Puno (2019), es responsable de cumplir y hacer cumplir las siguientes funciones según el ROF:

- Encabezar el proceso de creación, implementación y revisión del Plan de Ordenamiento Territorial Provincial y del Plan de Desarrollo Urbano.
- Supervisar la elaboración de regulaciones técnicas generales sobre la organización del entorno físico y el uso del suelo, así como sobre el catastro urbano y rural.
- Colaborar en la implementación de proyectos de inversión y en la prestación de servicios públicos a nivel municipal.

- Supervisar la concesión de permisos para la construcción, renovación y demolición de edificaciones, conforme a la legislación aplicable en vigor.
- Regular y vigilar los procedimientos de urbanización y subdivisión de terrenos sin cambio de uso, de acuerdo con las normativas y disposiciones actuales.
- Supervisar y gestionar los borradores de ordenanzas, acuerdos, decretos y resoluciones, dentro de sus atribuciones, así como aquellos que le sean asignados por la Alta Dirección.
- Atender los trámites de los servicios administrativos asignados a la Gerencia, según lo establecido en el TUPA actual.
- Dirigir y valorar las actividades relacionadas con la ejecución de proyectos de infraestructura tanto en entornos urbanos como rurales, en línea con la política de ordenamiento territorial y el Plan de Desarrollo Provincial Concertado;
- Negociar y elaborar los acuerdos o contratos que se firmarán con la comunidad organizada e instituciones, conforme a las leyes actuales.
- Llevar a cabo e implementar los programas y proyectos de inversión correspondientes a su jurisdicción.
- Realizar el reconocimiento, la verificación, la titulación y la regularización física y legal de asentamientos humanos.
- Obtener datos pertinentes para el sitio web de la Municipalidad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Simplificación: Significa consolidar los procedimientos que están relacionados para evitar duplicidades o eliminar aquellos que pierdan su propósito original.

Administración: La administración es crucial y necesaria para el funcionamiento de cualquier entidad, enfatizando su importancia (Larrarte, 2018).

El proceso de gestión se refiere a la búsqueda de calidad en el funcionamiento de un organismo social mediante la adecuada utilización de sus recursos para alcanzar objetivos establecidos. La calidad se logra a través de la eficiencia en el uso planificado de recursos internos y externos,

mientras que la eficacia se alcanza cumpliendo con los objetivos sociales de la organización, como indica (Cano, 2017).

PROCESO: El proceso administrativo que es la relación de funciones que buscan aprovechar al máximo cada recurso existente de una empresa o entidad de forma correcta, rápida y eficaz. Para ello se debe estar constantemente planeando, organizando, dirigiendo y controlando lo cual permite que las empresas tengan un futuro administrativo exitoso que conlleva al logro de objetivos nos menciona (Torres, 2019).

Procedimiento: Se define mediante de la norma ISO 9001, de cierta manera se lleva a cabo una actividad o un proceso, se refiere a una serie de tareas interrelacionadas que constituyen la secuencia establecida para llevar a cabo el trabajo que se va a desempeñar.

Principios: Los principios son reglas que tienen un enfoque inmediato en los objetivos, principalmente orientadas hacia el futuro y con la intención de ser complementarias y parciales, su implementación requiere evaluar cómo se relaciona el estado deseado con los efectos de las acciones consideradas para alcanzarlo (Romero, 2013).

Los principios son reglas fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de las personas, organizaciones o sistemas. Sirven como fundamentos éticos, morales o prácticos para establecer normas y políticas específicas. Varían según el contexto y la cultura, pero en general, proporcionan una base sólida para decisiones coherentes y el logro de metas deseables.

Satisfacción: Para Kotler y Armstrong (2013), es la sensación de satisfacción o decepción que siente una persona al contrastar el desempeño o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas.

La satisfacción es un objetivo deseado por el sistema, que aspira a depender tanto del servicio ofrecido como de los valores y expectativas del usuario, además, se consideran otros factores como el tiempo invertido, el costo económico y el esfuerzo requerido por el usuario, según (Rey, 2000).

Usuario: según la RAE un usuario es quien usa ordinariamente algo, usuario es aquella persona o ciudadano que hace uso de un servicio o producto de una forma habitual.

Percepción: La percepción se caracteriza como la captación sensorial realizada por los organismos, este proceso implica la interacción de diversos elementos psicológicos como el significado, las relaciones, el contexto, el juicio, las experiencias previas y la memoria. Se entiende la percepción como la capacidad dinámica de interpretar, procesar y asignar sentido a la información recibida por nuestros sentidos (Sánchez, 2019).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la simplificación de Procedimientos administrativos y la satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- El nivel de simplificación de procedimientos administrativos percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno es regular.
- El nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno es regular.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación para Hernández et al. (2014), menciona que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se tiene base de datos estadísticos de donde se obtiene los resultados y la prueba de hipótesis.

Alcance de la investigación

El estudio es de alcance descriptivo-correlacional porque permite conocer a la vez determinar la relación de ambas variables, entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios de donde se recogió datos de cada variable de acuerdo al ámbito del contexto.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental ya que no existió manipulación de ninguna variable sino se observó situaciones ya existentes, además es un diseño de corte transversal porque se levantó en un solo momento las encuestas.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito de estudio se encuentra en la Municipalidad Provincial de Puno que está ubicado en el Jr. Deústua N° 458, plaza de armas del departamento de Puno, provincia de Puno y Distrito

de Puno. El departamento de Puno cuenta con una población de 1,415,608 habitantes, donde el 9.3% representa la población adulta (131,564).

El departamento de Puno se encuentra en el extremo sureste de Perú, abarcando coordenadas entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur, y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste respecto al meridiano de Greenwich. Su área abarca 71 999,0 km², representando el 6,0% del territorio nacional, lo que lo convierte en el quinto departamento más extenso del país. Limita al norte con la región Madre de Dios, al este con Bolivia, al sur con Tacna y nuevamente con Bolivia, y al oeste con Moquegua, Arequipa y Cusco (Arpi et al., 2020).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 población

Según Hernández y Mendoza (2018), describen la población como el total de individuos que cumplen con ciertas características específicas. En este estudio, se hace referencia a una población total de 2084 usuarios pertenecientes a la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1

Número de usuarios que realizan tramites en estas áreas de enero a junio del 2023

Áreas	N° de tramites
Parámetros Urbanos I	584
Parámetros Urbanos II	350
Habilitaciones Urbanas I	353
Habilitaciones Urbanas II	357
Licencias de Edificación I y II	440
Total	2084

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos de la Gerencia de Desarrollo Urbano (2023).

La población está conformada por ciudadanos que acuden a la Gerencia de Desarrollo Urbano en su mayoría son de género masculino en un total de 176 y del género femenino un total de

149 haciendo una suma de 325, según la edad que tienen es de 18-56 a más años donde 88 usuarios tienen de 26 a 35 años, tienen como grado de instrucción entre superior, técnico y secundaria se puede deducir que son jóvenes en su mayoría los que realizan distintos tipos de trámites entre los más solicitados son: en el área de Parámetros Urbanos es la asignación de número, fiscalización y visación de planos; en Licencia de Edificación es el certificado domiciliario, y por último en el área de Habilitaciones Urbanas es zonificación y vías, entre otros.

3.3.2 Muestra

Para fijar la muestra se hizo uso del método de población finita, en ese sentido se utilizó la técnica de muestreo probabilístico, lo cual se ha tomado del total de los usuarios que son atendidos en la Gerencia de Desarrollo Urbano, conforme a la fórmula de población finita dio como resultado 325 usuarios para la aplicación de la encuesta. Para Hernández y Mendoza (2018), en el muestreo probabilístico, indica que cada elemento de la población (que son personas mayor a 18 años los que realizan distintos trámites) tiene la misma probabilidad de ser seleccionado en el momento inicial del proceso de selección

Fórmula utilizada para hallar la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde

n= Muestra

N=Total de la población (2084 usuarios)

Z=1.96(95%) nivel de confianza

p= proporción favorable (0.5)

q= proporción desfavorable (0.5)

e= Margen de error (5%)

$$n = \frac{2084 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (2084 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 325$$

La muestra es de 325 usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica

La técnica empleada para recopilar datos consistió en la encuesta que se adaptó por López-Huamán (2020). Según Guerrero-Bejarano (2016), la técnica de la encuesta proporciona información detallada sobre un fenómeno o evento en el momento en que ocurre. La entrevista personal, de carácter selectivo, se realizó con el fin de obtener información específica sobre un tema determinado, requiriendo así una comprensión previa de lo que se va a observar.

3.4.2 Instrumento

El instrumento que se empleó es el cuestionario que consta de 31 ítems, y el ensayo inicial para verificar la buena adaptación del instrumento de las dos variables: simplificación administrativa y la satisfacción del usuario teniendo cada variable dos dimensiones, en la primera variable se tiene el tiempo de atención y el cumplimiento del TUPA, para la otra variable se tiene el rendimiento percibido y las expectativas el cual se aplicó a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Provincial de Puno para llegar a la información requerida. Para Hernández et al. (2014), la recolección de datos se fundamenta en la medición es decir (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recopilación se realiza mediante métodos estandarizados y reconocidos por la comunidad científica.

Asimismo la escala de Likert, para Hernández et al., (2014), esta metodología se fundamenta en la formulación de afirmaciones o juicios acerca del concepto u objeto de actitud. Los participantes responden expresando su opinión al elegir una de las opciones en la escala correspondiente. A cada categoría de la escala se le otorga un número representativo, posibilitando que el colaborador obtenga una calificación específica para cada afirmación. Al sumar todas las calificaciones asociadas a las afirmaciones, se calcula la puntuación total del participante al concluir el proceso.

3.5 VALIDEZ

La validación fue mediante el juicio de 4 expertos con conocimientos sobre el tema, por la experiencia, la capacidad y tener las habilidades necesarias para la validación de los instrumentos de investigación, el primer instrumento que tiene como dimensiones el tiempo de atención y cumplimiento del TUPA consta de 15 ítems, mediante una escala de Likert y el segundo instrumento tiene como dimensiones el rendimiento percibido y expectativas que consta de 11 ítems estructurada en la escala Likert para lo cual se emitió su evaluación y conformidad para ambos instrumentos mediante la valoración de los expertos para la recopilación de datos basada en los objetivos planteados en este trabajo, bajo los siguientes criterios:

Tabla 2

Validez del instrumento por juicio de expertos

N°	NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTOS	%
1	Dr. Erika García Castro	92%
2	Dra. Ledu Anali Ferreyros Calisaya	92%
3	Mg. Serapio Cecilio Calcina Cuevas	84%
4	Dr. José Oscar Huanca Frías	94%
Total		90%

Nota. Elaboración propia del investigador.

Por lo tanto, la calificación de los expertos indica que en un 90% es apto para su aplicación el instrumento de investigación.

3.6 PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de análisis de datos, en primer lugar se adaptó la encuesta de López-Huamán (2020), el instrumento fue validado por cuatro expertos, seguidamente se determinó la consistencia del instrumento de recolección de datos mediante el alfa de Cronbach, posterior a ello se pasó a mejorar el instrumento y de ahí se aplicó el instrumento a los usuarios seguidamente se verificó el correcto llenado dándole una codificación a cada instrumento, luego

se pasó las respuestas a una hoja de cálculo Excel, posteriormente los datos han sido procesados en el programa estadístico SSPS versión 25 para la obtención de resultados el cual nos permitió analizar cada variable y representar mediante tablas, gráficos. Por último, la prueba para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman debido a tener datos no paramétricos y de distribución no normal, para analizar la relación que existe en ambas variables, para evaluar si la hipótesis nula es rechazada o aceptada.

3.7 CONFIABILIDAD

La confiabilidad del instrumento se determinó gracias al método de análisis del alfa de Cronbach. Según los resultados que se han obtenido mediante el alfa de Cronbach; para la variable simplificación administrativa se dio como resultado un valor de 0.927 y para la otra variable que es la satisfacción de los usuarios se obtuvo 0.947 así como se muestra en la siguiente tabla 3, por lo tanto, el instrumento es fiable.

Tabla 3

Resultados de alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Simplificación administrativa	0.927	15
Satisfacción de usuarios	0.947	11

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Según la tabla 3 los resultados están dentro del rango de 0.72 a 0.99 en ambas variables por lo tanto se tiene una confiabilidad para la aplicación del instrumento. Indica que existe una coherencia interna buena.

Tabla 4

Prueba de normalidad de simplificación administrativa y satisfacción de usuarios

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación	.081	325	.000	.964	325	.000
Satisfacción	.097	325	.000	.974	325	.000

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 4 se muestra la prueba de normalidad para ambas variables, en correlacional donde nos indica que $KS \leq 0.5$ y se debe utilizar el coeficiente de Rho= de Spearman según los resultados donde se da .000 de significancia

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

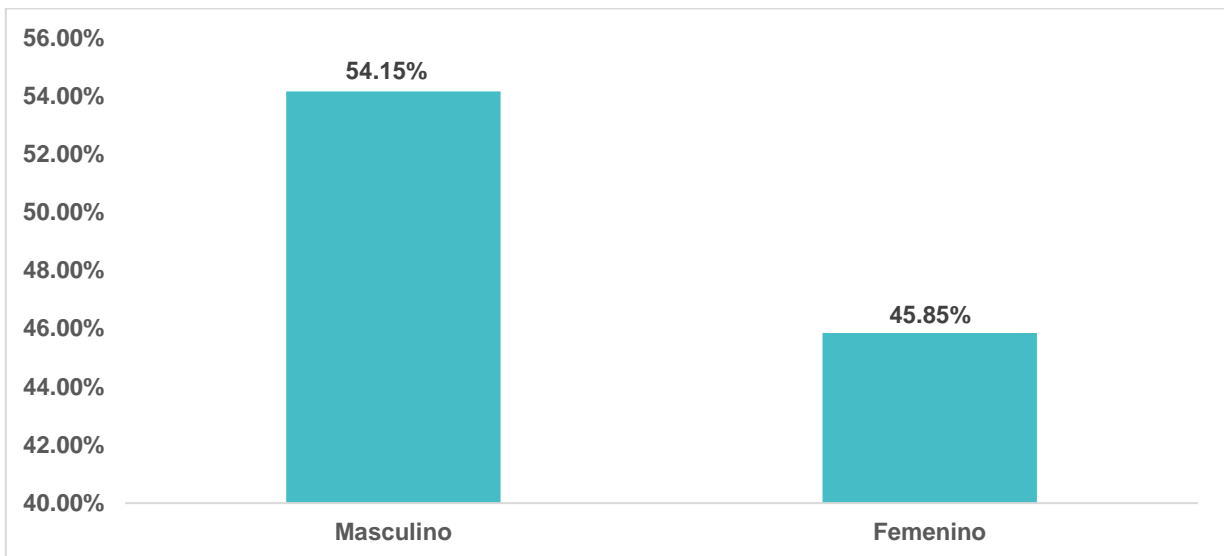
4.1 RESULTADOS

En seguida se observa los resultados de la recolección de datos que se han obtenido mediante la aplicación del instrumento de investigación y se evidencia en figuras y tablas. En un inicio se indica los datos generales de los encuestados y posteriormente las variables y sus dimensiones de la investigación con su respectiva interpretación, también la demostración de la hipótesis que se ha propuesto, los resultados se hallaron mediante la correlación de Rho Spearman.

4.1.1 Datos generales

Figura 1

Género de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano

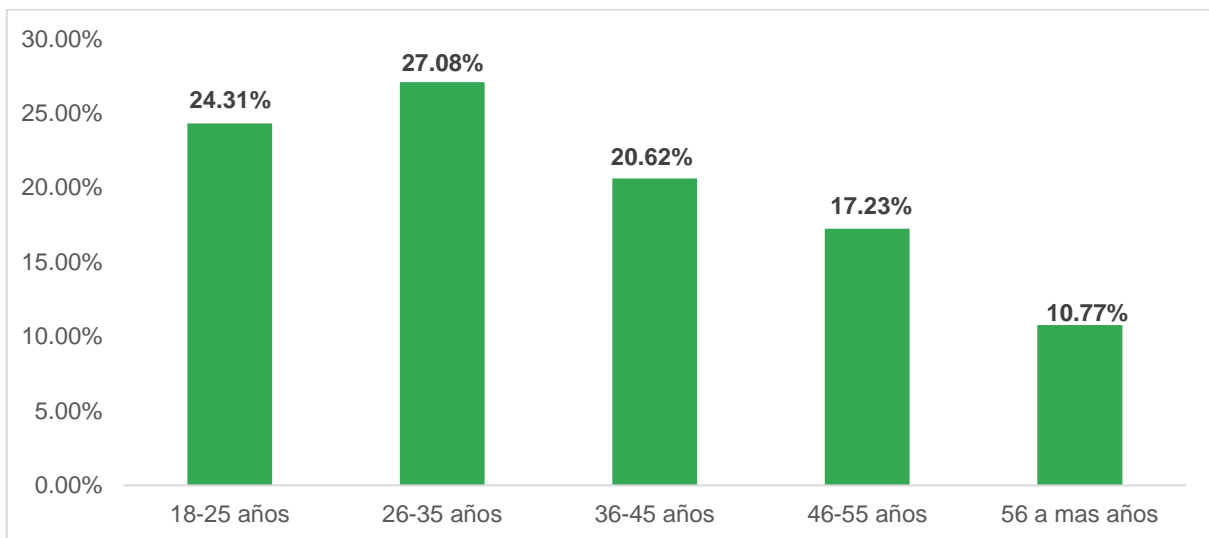


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 1 se observa el género de los usuarios encuestados de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede evidenciar que el 54.15 % pertenece al género masculino y 45.85 de los encuestados pertenece al género femenino, por lo tanto, la gran mayoría de usuarios son varones y se puede deducir que son los que más acuden a realizar trámites o hacer seguimiento en dicha gerencia.

Figura 2

Edad de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano

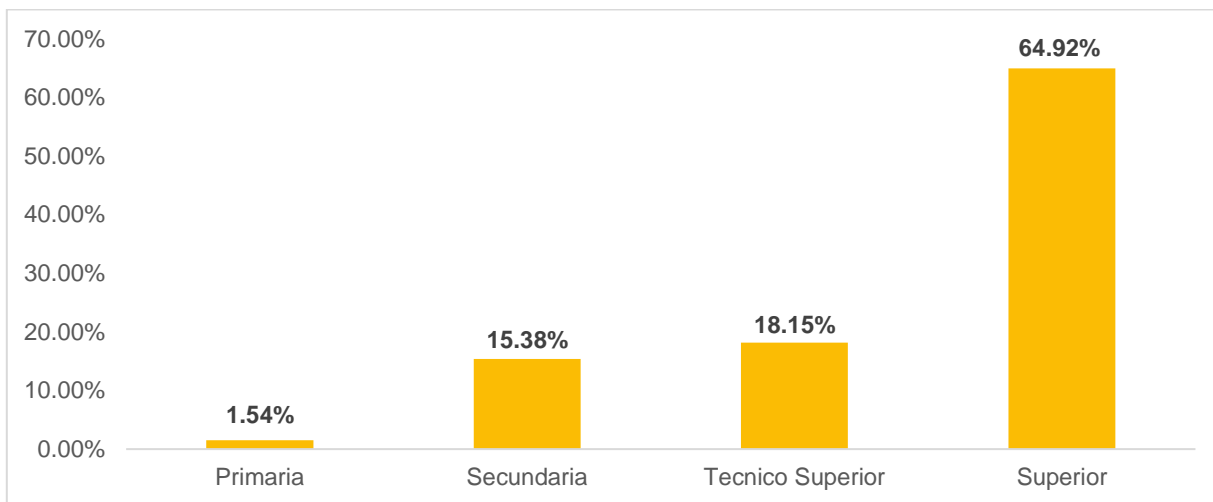


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 2 se observa las edades de los usuarios encuestados de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Provincial de Puno, donde se evidencia que el 27.08 % de los usuarios tienen de 26 a 35 años, el 24.31% tienen de 18 a 25 años, el 20.62% tienen de 36 a 45 años, y el 17.23% tienen de 46 a 55 años y por último el 10.77% tienen de 56 a más años, por lo tanto, la gran mayoría de usuarios que concurren a la gerencia tienen de 26 a 35 años y se puede deducir que son los que más acuden a realizar trámites o hacer seguimiento en la Gerencia de Desarrollo Urbano.

Figura 3

Grado de instrucción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano

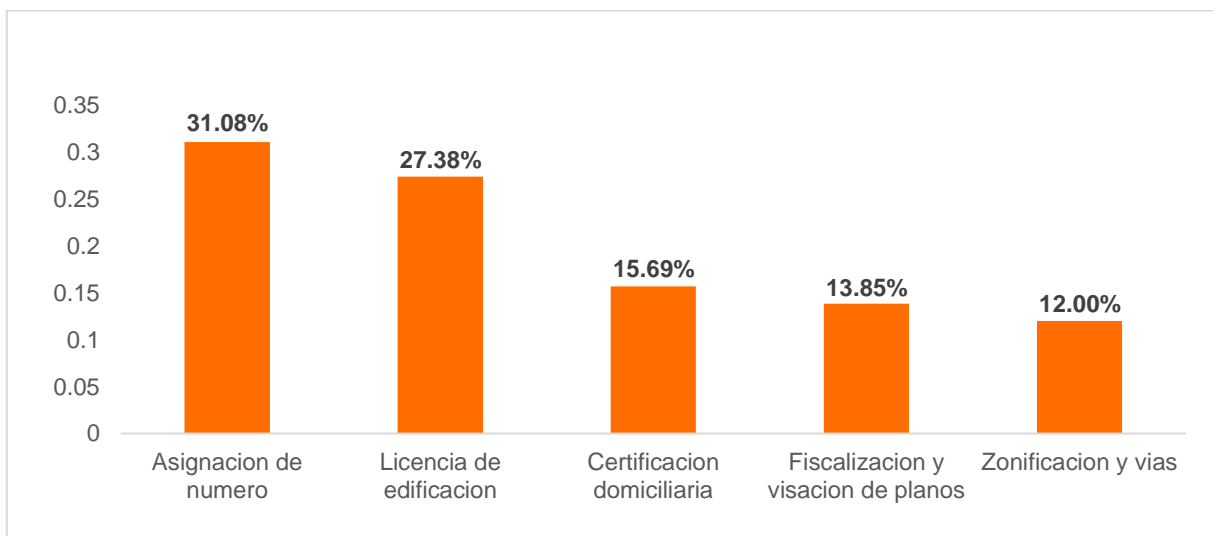


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 3 se observa el grado de instrucción de los usuarios encuestados, donde el 64.92 % pertenecen al grado superior, el 18.15% pertenece a técnico superior, el 15.38% al grado de secundaria, y el 1.54% al grado de primaria, por lo tanto, la gran mayoría de usuarios que asisten a la gerencia tienen el grado de superior.

Figura 4

Tipo de trámite que realizan los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 4 se observa el tipo de trámite que realizan los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano, donde el 31.08% de usuarios realizan el trámite de asignación de número, el 27.38% realizan licencia de edificación, el 15.69% realizan certificación domiciliaria, el 13.85 realizan el trámite de fiscalización y visación de planos y por último el 12% de usuarios realizan el trámite de zonificación y vías, quiere decir que la gran mayoría de usuarios realizan el trámite de asignación de número en esta área.

4.1.2 Nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano

Tabla 5

Nivel de simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	117	36.0%
Regular	170	52.3%
Bueno	38	11.7%
Total	325	100.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 5 se observa el análisis del nivel de la Simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano, se evidencia que el 52.3% de los ciudadanos encuestados, equivalentes a 170 personas, reportan un nivel de simplificación administrativa regular, seguido de un nivel malo en un 36%, y finalmente se observa un nivel bueno en un 11.7%, el mismo que corresponde a 38 ciudadanos. Por lo tanto, quiere decir que a la gran mayoría de usuarios no se les atiende rápido en el momento de realizar un trámite o hacer seguimiento en sus trámites además que no cumplen con lo que está establecido en el TUPA, lo cual genera incomodidad en los usuarios.

Tabla 6

Tiempo de atención por parte de los servidores a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	149	45.8%
Regular	149	45.8%
Bueno	27	8.3%
Total	325	100.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 6 se observa el tiempo de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano, en referencia a los resultados se tiene un nivel malo en un 45.8% representado por 149 ciudadanos, seguido de un nivel regular en un 45.8%, el mismo que corresponde a 149 ciudadanos y finalmente se observa un nivel bueno en un 8.5%, que corresponde a 27 ciudadanos, es decir que la gran mayoría de servidores públicos dan una mala y regular atención a los usuarios ya que no se cumple con los plazos establecidos y no hay una buena orientación de acuerdo a sus necesidades.

Tabla 7

Cumplimiento del TUPA en la Gerencia de Desarrollo Urbano

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	95	29.2%
Regular	194	59.7%
Bueno	36	11.1%
Total	325	100.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 7 en la Gerencia de Desarrollo Urbano, se observa acerca del cumplimiento del TUPA, según a los resultados que se evidencia en la tabla se tiene un nivel regular correspondiente a un 59.7% representado por 194 ciudadanos, seguido de un nivel malo en un 29.2%, el mismo que corresponde a 95 ciudadanos y finalmente se observa un nivel bueno en un 11.1%, el mismo que corresponde a 36 ciudadanos, en conclusión la mayoría de los

participantes encuestados considera regular el cumplimiento del TUPA al no cumplirse acorde a lo ya establecido.

4.1.3 Nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano

Tabla 8

Nivel de satisfacción percibida por los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	107	32.9%
Regular	173	53.2%
Bueno	45	13.8%
Total	325	100.0%

Nota. Cuestionario aplicado a los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

En la tabla 8 se observa el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, que tiene un nivel regular correspondiente a un 53.2% representado por 173 ciudadanos, seguido de un nivel malo en un 32.9%, el mismo que corresponde a 107 ciudadanos y finalmente se observa un nivel bueno en un 13.8%, el mismo que corresponde a 45 ciudadanos, entonces gran parte de los participantes tienen un nivel de satisfacción regular y no se sienten satisfechos en la hora de atención ya que no se cumple con sus expectativas.

Tabla 9

Rendimiento percibido de los servidores en la Gerencia de Desarrollo Urbano

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	97	29.8%
Regular	173	53.2%
Bueno	55	16.9%
Total	325	100.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 9 se observa el rendimiento percibido de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, que tiene un nivel regular correspondiente a un 53.2% representado por 173 ciudadanos, seguido de un nivel malo en un 29.8%, el mismo que corresponde a 97 ciudadanos y finalmente se observa un nivel bueno en un 16.9%, el mismo que corresponde a 55 ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Puno, quiere decir que no se brinda un servicio que se espera ya que el personal no conoce los intereses y necesidades de los usuarios.

Tabla 10

Las expectativas de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	102	31.4%
Regular	182	56.0%
Bueno	41	12.6%
Total	325	100.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 10 se observa las expectativas que tienen los usuarios, que tiene un nivel regular correspondiente a un 56% representado por 182 ciudadanos, seguido de un nivel malo en un 31.4%, el mismo que corresponde a 102 ciudadanos y finalmente se observa un nivel bueno en un 12.6%, el mismo que corresponde a 41 ciudadanos, por lo tanto el servicio ofrecido no se adapta a sus necesidades ya que el personal no posee los conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad.

4.1.4 CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

Determinar la relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

Contrastación de hipótesis general

Existe una relación positiva, entre la simplificación de Procedimientos administrativos con la satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno. En la tabla 11, se aprecia la correlación Spearman (ρ) entre, la Simplificación administrativa y la satisfacción de usuarios donde:

- Ho: No existe relación entre la simplificación de Procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Ha: Existe una relación positiva entre la simplificación de Procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 11

Correlación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de usuarios

			Simplificación administrativa	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación (ρ)	1.000	.772**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N (muestra)	325	325
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación (ρ)	.772**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N (muestra)	325	325

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 11 se muestra con (p) valor =0.000 < α =0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), indicando que existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo

Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno. Además, se observa un coeficiente de relación de 0.772, indicando que existe una correlación alta positiva entre la simplificación administrativa y la satisfacción de usuarios.

4.1.3 Contrastación de hipótesis específica 1

Tabla 12

Contrastación de hipótesis del nivel de simplificación de procedimientos administrativos

	T	Gf	Sig. (bilateral)
Simplificación administrativa	-21.353	324	.000

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 12 se muestra como probabilidad (p) donde indica que $p=0.000$, se acepta la H_a , lo cual quiere decir que el nivel de simplificación de procedimientos administrativos de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno es regular.

4.1.4 Contrastación hipótesis específica 2

Tabla 13

Contrastación de hipótesis del nivel de satisfacción percibida por los usuarios

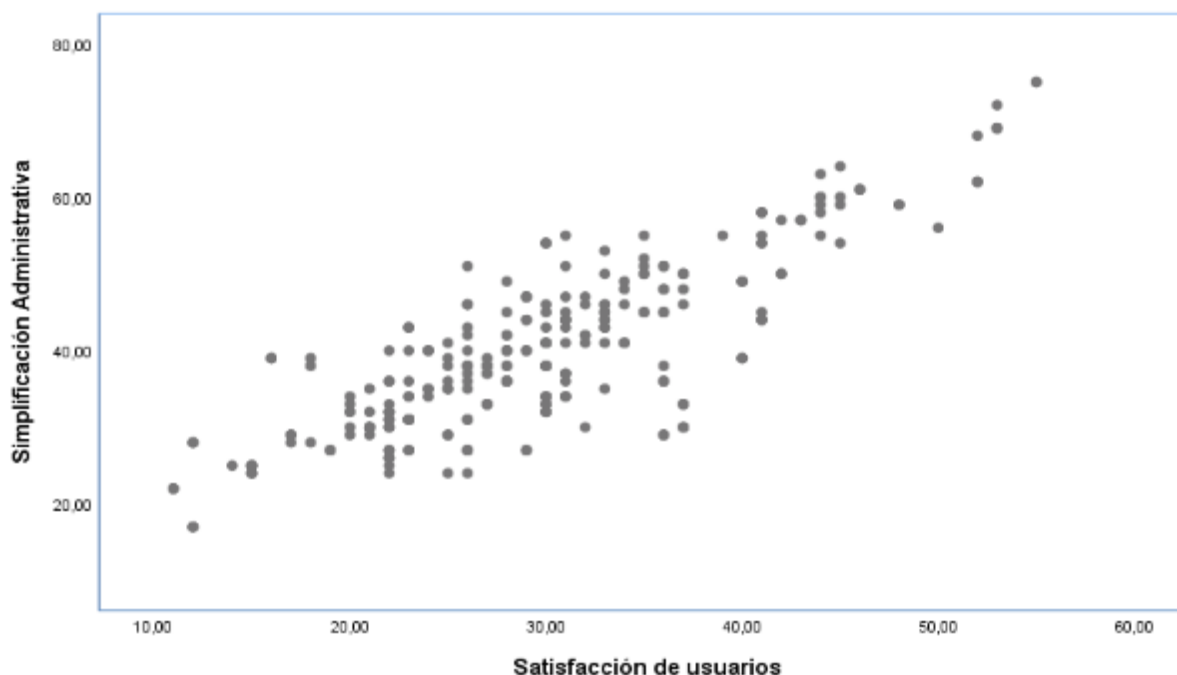
	T	Gf	Sig. (bilateral)
Satisfacción de usuarios	-18.518	324	.000

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla se muestra como probabilidad (p) indicando que $p=0.000$, entonces se acepta la H_a , lo cual quiere decir que el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno es

Figura 5

Diagrama de dispersión de la correlación de la simplificación administrativa y la satisfacción de usuarios



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

La figura 5 y tabla 11, se muestra que existe una correlación positiva en un nivel alto de .772, el autor (Hernández y Mendoza 2018), muestra los niveles de relación del coeficiente Rho de Spearman y el resultado obtenido concuerda entre los valores 0.76 a 0.90. esto quiere decir que existe una correlación entre ambas variables la simplificación de procedimientos administrativos con la satisfacción de usuarios, lo que implica que a mayor simplificación de procedimientos administrativos habrá mayor satisfacción para los usuarios.

4.2 DISCUSIÓN

A partir de los datos procesados en la investigación respecto al objetivo general sobre la simplificación de los procedimientos administrativos y la satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, para el análisis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar el nivel de significancia

entre ambas variables, se obtuvo una correlación de $Rho = 0.772$, con un valor de significancia de 0.000, menor a 0.05, indicando una estrecha relación lo que implica una correlación positiva y fuerte entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano, como se detalla en la tabla 11 esto implica que al reducir los procedimientos administrativos habrá satisfacción de usuarios.

De acuerdo con Guerrero-Choquehuanca (2022), encontró una significancia estadística inferior a 0.05, junto con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.639, esto indica una relación positiva significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario. Esto quiere decir que ambos estudios son similares con pequeñas diferencias en la correlación debido a muestra que consideró de 90 usuarios, mientras que en la investigación se consideró 325. Así mismo, Florian (2019), encontró una relación directa y altamente significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa en la UGEL 01 el Porvenir en 2018, este hallazgo se respalda con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.833 y un nivel de significancia de $p=0.000$, siendo similares los estudios, de igual manera los resultados obtenidos por Mosqueira (2021), se identificó un nivel de correlación elevado ($r_s=0.721$) entre ambas variables, lo que evidencia una relación significativa ($p=0.000$) entre las medidas de simplificación administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL 03; se puede deducir que los autores respecto a los resultados obtenidos guardan relación con la investigación.

Respecto a la metodología de investigación los autores como Castillo (2020), Guerrero-Choquehuanca (2022), Villanueva (2022), Florian (2019), López-Huamán (2020), Rivera (2019), Silva (2021), Vera (2021), Herrera y Quispe (2022), Mamani-Gallegos (2017), Molina y Alca (2020) y Mamani-Luque (2019), Mosqueira (2021), en su investigación emplearon un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, adoptando un diseño no experimental de tipo transversal todos estos autores mencionados utilizaron una encuesta como instrumento de recolección de datos, tal como se ha realizado en este estudio, no obstante, el investigador Vasconez (2022), optó por emplear el modelo SERVQUAL, dada su condición de técnica de investigación comercial. Este enfoque posibilita la medición, evaluación y el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido por la entidad. En el contexto de este estudio, se utilizó un

cuestionario compuesto por dos dimensiones, ambos respaldados por fundamentos teóricos sólidos. Este enfoque se basa en la utilización de encuestas de percepción y perspectiva, lo cual permite evaluar la satisfacción de los usuarios de manera integral.

En los resultados obtenidos para el objetivo específico 1, acerca del nivel de simplificación de procedimientos administrativos percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, como se evidencia en la tabla 5 según la mayoría de los usuarios encuestados perciben un nivel de simplificación regular correspondiente a un 52,3% donde se indica que los servidores públicos no cumplen con los plazos establecidos en el TUPA y el tiempo de atención lo que causaría inconformidad en la hora de atención, el estudio de Vera (2021), guarda similitud con lo mencionado, revelando que el nivel de impacto y percepción de la simplificación administrativa se sitúa en un 52.4%, indicando un nivel regular en su efectividad. Los resultados concuerdan con Vasconez (2022), donde se evidenció de manera unánime la insatisfacción y malestar experimentados por los clientes o usuarios debido a los tiempos de espera para recibir atención, destacándose especialmente en el departamento de inversiones. Esta situación se alinea con la problemática persistente en la Municipalidad Provincial de Puno, donde los niveles de inconformidad coinciden con la percepción general de los usuarios; de igual forma para Villavicencio (2023), indica que el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, también es regular evidenciado en un 76.3%, por otro lado, el 18.4% indica que es mala y tan sólo el 5.3% indicó que es buena, asimismo en el estudio de Mosqueira (2021), se observó que el 59% de los participantes indicaron que la simplificación administrativa realizada en la entidad estudiada es eficiente de manera regular, al igual que el propio estudio.

En la investigación de Sarabio (2019), señala que el 85.71% de la población no está al tanto de las medidas de Simplificación Administrativa establecidas en el Decreto Legislativo 1246 lo que genera disconformidad entre los ciudadanos debido a la falta de implementación de estas medidas, lo que resulta en un deficiente servicio al ciudadano, para Berrios-Livias y Panduro (2015), hace referencia a la política nacional de modernización de la gestión pública, que tiene como objetivo la implementación de la gestión por procesos y fomentar la simplificación administrativa en las instituciones públicas destacando la importancia de realizar un cambio con

seguimiento adecuado para lograr mejoras continuas en la organización y promover una evolución constante y eficiente en su funcionamiento; de igual forma para Ramírez (2020), hace mención sobre el proceso administrativo que es una secuencia de pasos a seguir y tiene como función aprovechar al máximo cada recurso con los que cuente una entidad de manera eficaz, por otro lado López-Huamán (2020), en su investigación revela como resultado, los usuarios mencionan que algunos servidores de la unidad no tenían los conocimientos necesarios sobre los servicios ofrecidos, no se prestó la atención esperada lo que generó inconvenientes; para ello Loayza y Ochoa (2017), indican que es necesario que el personal asignado esté debidamente capacitado para ofrecer un servicio de calidad al usuario.

Por otro lado Najar (2019), encontró que el nivel de simplificación administrativa en la oficina de seguros Essalud, Piura, es calificado como regular por el 44.5% de los usuarios esto sugiere que la simplificación administrativa es vista como una opción viable para mejorar los servicios municipales, lo que implica un impacto positivo en su implementación. En cambio para Herrera y Quispe(2022), encontraron que la simplificación administrativa fue mayormente percibida de manera moderada, con un 70.2% de los usuarios experimentando este nivel de simplificación según los resultados de su investigación.

Según la investigación de Cabello (2018), el 80% de los entrevistados perciben que el propósito principal de la implementación de la simplificación administrativa para mejorar el servicio al ciudadano, la meta es agilizar y simplificar los procesos para facilitar trámites, reducir costos y evitar requerimientos innecesarios, de acuerdo con Florian (2019), según el autor se evidencia que la simplificación administrativa no se está implementando adecuadamente, esto se debe a la presencia de trámites administrativos que incluyen requisitos innecesarios, costos elevados, prolongándose en su resolución y resultando en una calidad de servicio poco eficiente, lo mismo ocurre en la Municipalidad de Puno, a la vez Molina y Alca (2020), menciona que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, haciendo de este estudio una contribución significativa a la administración de esta entidad, sin embargo, la dimensión de capacidad de respuesta respecto a la calidad del servicio resulta insatisfactoria para los interesados debido a la demora en la atención; de acuerdo con el autor Muñoz (2011), menciona, que la simplificación de la gestión administrativa se reconoce ampliamente como una

metodología valiosa para optimizar los procesos, reducir costos innecesarios, minimizar el tiempo requerido y disminuir la carga de papeleo, de igual forma según, la Ley N° 27658 (2021), en el marco del tercer pilar de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se busca la eliminación de obstáculos innecesarios y sobrecostos, con la finalidad de fomentar el bienestar de la población.

Otro hallazgo con respecto al nivel de satisfacción percibida más de la mitad de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Provincial de Puno perciben un nivel regular en un 53,2%, seguido de un nivel malo en un 32,9%, por último se observa un nivel bueno en un 13,8%, entonces gran parte de los participantes perciben un nivel de satisfacción regular lo cual indica que no están del todo satisfechos en la hora de atención la razón de esto radica en que los usuarios indican que el personal carece de la información adecuada sobre los servicios ofrecidos, lo que resulta en una falta de atención conforme a sus expectativas, esta situación genera malestar entre los usuarios, quienes expresan sus quejas debido a la discrepancia entre lo que esperan recibir y lo que se les proporciona. De acuerdo con Villanueva (2022), en sus resultados determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la Municipalidad se tiene un 54% de usuarios que se encuentran insatisfechos con la administración pública, lo que se asemeja al estudio realizado donde se obtuvo un 53,2% donde se tiene un nivel de satisfacción regular.

Por el contrario Najar (2019), en su investigación se tuvo como resultado que el (50,1%) de los participantes perciben un nivel Muy satisfactorio lo que significa que si atienden y cumplen con lo solicitado de manera oportuna sin embargo no se tiene una respuesta rápida a sus demandas, para Silva (2021), los resultados de la investigación revelan una notable insatisfacción entre los usuarios, evidenciada por un aumento significativo en sus quejas, estas se centran principalmente en la prestación inadecuada de servicios, la falta de atención adecuada por parte de los servidores y los retrasos en la atención, al igual que en la Municipalidad de Puno donde también se enfrentan problemas similares en la atención del servicio, en ese sentido Mamani-Gallegos (2017) en el transcurso de su investigación, llega a la conclusión de que los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad han sido evaluados como regular por los usuarios, especialmente en cuanto a la atención recibida por el personal Municipal esta evaluación se

correlaciona con un nivel de satisfacción también considerado regular por parte de los usuarios. Los hallazgos indican una relación coherente donde la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del usuario; es decir, un servicio eficiente genera mayor satisfacción entre los usuarios, estableciendo así una relación proporcional.

Finalmente, las limitaciones y dificultades que tuve al realizar el estudio de investigación metodológicamente donde se tuvo un enfoque ajustado únicamente por dimensiones que fue difícil de cuantificar objetivamente, como dificultad sería en el tamaño de muestra a encuestar, respecto a la recopilación de información y datos uno de los desafíos fue la no colaboración de algunos usuarios a raíz del escaso tiempo para colaborar con las encuestas requeridas además, otra limitación relacionada con este estudio es que se han realizado pocos estudios en entidades públicas a nivel internacional y local, ya que las variables de simplificación administrativa es antiguo y no hay información actual en el proceso de estudio es posible proporcionar información que contribuya a la objetividad del conocimiento obtenido a través de la investigación.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, como indica el coeficiente de correlación de Rho Spearman en un 0.772 que pertenece a una correlación positiva y fuerte con un nivel del 95% de confianza, por lo tanto, las percepciones de los usuarios orientan una mejora progresiva y eficiente ejecución de los procedimientos administrativos que garantice un buen servicio el cual permitirá la satisfacción de los usuarios y por consiguiente un adecuado funcionamiento de la administración pública.

Segunda: Se concluye que el nivel de la Simplificación Administrativa desde la percepción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad provincial de Puno, en base a las dos dimensiones: como es el tiempo de atención y el cumplimiento del TUPA de los cuales se identifica en un 52.3% que tiene un nivel de simplificación siendo este regular en dicha gerencia, lo que indica que mientras se logre simplificar con efectividad todos los procedimientos administrativos y se cumpla con los plazos que está establecido en el TUPA, se podrá mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios y por consiguiente la percepción será favorable.

Tercera: Se ha determinado que el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno se evalúa en base a dos dimensiones principales: el rendimiento percibido y las expectativas, según los datos recabados, un 53.2% de los usuarios presenta un nivel de satisfacción regular esto resalta la importancia de que los servidores públicos se esfuercen por ofrecer un servicio acorde a las expectativas y necesidades de los usuarios es evidente que, al cumplir con este compromiso se puede mejorar significativamente el funcionamiento en la Gerencia de Desarrollo Urbano.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la Municipalidad Provincial de Puno, a la Gerencia de Desarrollo Urbano brindar charlas de sensibilización tomando como referencia la propuesta del plan de capacitación en temas de simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en la entidad pública el objetivo es mejorar los procesos administrativos y tomar acciones para disminuir gastos innecesarios, tiempos prolongados y el exceso de documentación, se busca potenciar la interacción entre el usuario y el servidor público, por lo tanto se debe priorizar las solicitudes de los usuarios cumpliéndose los plazos establecidos en el TUPA para asegurar la eficiencia en la prestación del servicio.

Se sugiere que el departamento de Recursos Humanos y la gerencia municipal implementar asimismo poner en práctica el tercer pilar de la modernización de la gestión pública, esto se lograría a través de la aplicación de normativas de simplificación administrativa, cuyo objetivo principal es eliminar obstáculos y costos innecesarios para la agilización de trámites documentarios en beneficio de la sociedad, estas barreras son responsables del funcionamiento ineficiente de la administración pública para ello es fundamental tener en cuenta los acuerdos administrativos y las normativas vigentes, que sea de alcance para todos los funcionarios y servidores públicos para garantizar una atención rápida y oportuna para los ciudadanos, promoviendo así un mayor nivel de satisfacción orientado al bienestar común en general.

Se recomienda a los funcionarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, se recomienda incorporar acciones directas para mejorar de manera continua y sistemática los procedimientos administrativos, es crucial priorizar los intereses y necesidades de los ciudadanos, al contratar personal no calificado existe desconocimiento sobre sus actividades por lo que se sugiere realizar una correcta selección y evaluación adecuada para mejorar la eficiencia en dar respuesta a un trámite. Además, se propone que sean los especialistas de cada área quienes brinden el servicio de atención al público, dado su amplio conocimiento sobre las solicitudes de los usuarios, ofreciendo asesoría personalizada para resolver dudas, consultas e inquietudes.

REFERENCIAS

- Arpi, L., Condori, L., & Quispe, E. (2020). Caracterización Del Departamento De Moquegua. *Análisis Económico Regional*, 2, 1–12.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Puno/puno-caracterizacion.pdf>
- Ayala, J., & Rubio, G. (2019). *Simplificación administrativa y mejora de la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad del Agustino - 2018* [Universidad Privada Telesup, pregrado].
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/638/1/AYALA MENDOZA JONATHAN-RUBIO RUBIO GLADIS MARIA STEPHANIE.pdf>
- Bermudez, J. (2018). *Derecho administrativo general*.
https://www.cooperativa.cl/noticias/site/artic/20180824/asocfile/20180824200815/edoc_site_bermudez_soto_jorge_derecho_administrativo_general.pdf
- Berrios-Fernandez, M. (2018). Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas : caso Universidad Ricardo Palma [Universidad Ricardo Palma, pregrado]. In *Repositorio Institucional*.
http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Berrios-Livias, E., & Panduro, J. (2015). *La metodología de simplificación administrativa a para la optimización de los procedimientos administrativos en el gobierno Regional de Huánuco 2014-2015* [Universidad Nacional Hermilio Valdizan, pregrado].
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/472/TAD 00515 B46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabello, C. (2018). *La calidad de atención al vecino en el marco de la simplificación administrativa Municipalidad de Santa Anita, 2017* [Universidad Privada Telesup, pregrado]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/233/1/CABELLO LOPEZ CRISTINA STEFANY.pdf>
- Calderón, R. (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018*

- [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. In *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*. <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Castillo, M. (2020). *Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43712/Castillo_FML-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Condori, G. (2018). Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34080/condori_qg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Supremo N°123-PCM. (2018). Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. *Presidencia de Consejo de Ministros*, 1–20.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N__123-2018-PCM.pdf?v=1546552624
- Florian, E. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018* [Universidad César Vallejo, Maestría].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37488/florian_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gobba, M. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4, 19. <https://doi.org/10.1108/jhass-05-2020-0069>
- Gordillo, A. (2012). El Procedimiento Administrativo. *Tratado de Derecho Administrativo*. Tomo 5, 21. https://www.gordillo.com/pdf_tomo5/03/03-capitulo1.pdf

- Guerrero-Bejarano, M. (2016). La Investigación Cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 10. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Guerrero-Choquehuanca, V. (2022). *Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2019* [Universidad Nacional de Cajamarca].
https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4781/Tesis_Vanessa_Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Enfoques organizativos y estructurales sobre la simplificación administrativa: el caso de Kosovo Organizational and structural approaches on administrative simplification: The case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1). <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. In (M. Rocha Martínez, Ed.; *Sexta edición*). Booksmedicos.
https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2_Hernandez_Fernandez_y_Baptista-Metodologia_Investigacion_Cientifica_6ta_ed.pdf
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, H., & Quispe, D. (2022). *La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10147/Herrera_Collantes_Hoiver_Iván_y_Quispe_De_La_Cruz_Diana_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing 11 Ed.*
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos_del_Marketing-Kotler.pdf)
- Larrarte, P., & Bogotá, D. C. (2018). *Fundamentos de administración*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425223.pdf>

- Ley N° 27444. (2021). Texto único ordenado de la ley N°27444- ley del procedimiento administrativo general. *Oficial, Segunda Edición, II*, 292.
http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf
- Ley N° 27658. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública*. 74.
<https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2020/06/informacion-adicional/modernizaciondelagestionpublica2021.pdf>
- Ley N° 27972. (2015). Ley Orgánica de Municipalidades. *Sistema Peruano de Información Jurídica*, 28611.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Loayza, M., & Ochoa, C. (2017). *Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana*. 130.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2897>
- López-Azumendi, S., & Ghersinich, J. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. *Corporación Andina de Fomento*, 13.
https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1644/Estados_agiles_en_America_Latina_resultados_y_desafios_de_la_estrategia_de_simplificacion_administrativa_del_Peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López-Huamán, S. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019* [Universidad César Vallejo, Maestría]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Mamani-Gallegos, L. (2017). *Aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la municipalidad de San Román, periodo 2013-2014* [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14710/Mamani_Gallegos_Lily_K

arina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani-Luque, N. (2019). Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017. [Universidad Peruana Unión]. In *Repositorio Institucional*.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14784/Molina_Hugo_Alca_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de la Producción. (2021). Plan de Trabajo Simplificado Administrativa del Ministerio de la Producción. *Ministerio de La Producción*, 1–19.

<https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/informacion-adicional/simplificacion-administrativa/Plan-de-Trabajo-SA-2021.pdf>

Mohana, R., & Sanyasi, P. (2018). *Employees ' Perception on Service Quality of Public Sector Banks*. 5(4), 9. https://www.ijirt.org/master/publishedpaper/IJIRT147067_PAPER.pdf

Molina, H., & Alca, J. (2020). *Analisis multivariante de la influencia en la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli - 2018* [Universidad Nacional del Altiplano de Puno].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14784/Molina_Hugo_Alca_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mosqueira, A. (2021). Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. Lima. 2018. [Universidad Católica Sedes Sapientiae]. In *Repositorio Institucional - UCSS*. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/896>

Municipalidad Provincial de Puno. (2019). Ordenanza Municipal N° 017-2019-CMPP. *Consejo Provincial de Puno*, 110.

https://www.munipuno.gob.pe/ordenanza2019/ordenanza_017_2019.pdf

Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Reformas de trámites empresariales. In *Universidad Católica Sedes Sapientiae*. <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

- Najar, E. (2019). Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019. [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Ordenanza Municipal. (2022). *117-2022 ORDENANZA MUNICIPAL TUPA 2022-C/MPP*. 524. <https://portal.munipuno.gob.pe/sites/default/files/Ordenanza-Municipal-2022/117-2022 ORDENANZA MUNICIPAL TUPA 2022.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Metodología de Simplificación Administrativa*. 16(22), 95. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: Un concepto de Alza*. 15.
https://www.researchgate.net/publication/27339550_La_satisfaccion_del_usuario_Un_concepto_en_alza
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Maestría].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Romero, S. (2013). Teoría de los principios. *Lus et Praxis*, 5.
<https://doi.org/10.2307/jj.2321986>
- Sánchez, N. (2019). Sensación y percepción: una revisión conceptual. *Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia*, 12, 31. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/15739>
- Sarobio, A. (2019). *Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 - 2018* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33048/sarobio_aa.PDF?sequence=1
- Silva, E. (2021). *Plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque, 2019* [Universidad Señor de Sipán]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7992/Silva_Vargas

Edison Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M. (2019). *El proceso administrativo - SIBE*. 27. <https://www.sutori.com/story/el-proceso-administrativo--ANwWVgaBMRKR7QdmTa4RVhc7>

Vasconez, N. (2022). *Modelo de gestión de calidad aplicando métodos de medición de la satisfacción al cliente, en la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa de la sucursal del Cantón Mejía* [Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva].
<http://dspace.istvidanueva.edu.ec/bitstream/123456789/181/1/VASCONEZ-MARTINEZ-NATALIA-BETSABE.pdf>

Vera, Y. (2021). *Impacto de la simplificación administrativa en la mejora de servicios de la gestión Municipal, Lima, 2021* (Vol. 14, Issue 1) [Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1616/3/JUDITH-VERA-SALAS.pdf>

Villanueva, G. (2022). *Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo, Doctorado*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Villavicencio, L. (2023). *Innovación pública y simplificación administrativa en los servicios de la municipalidad provincial de san Román Juliaca* [Universidad Nacional de Juliaca].
http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/273/TESIS_Villavicencio-Cahuapaza-Luz-Carina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de investigación para la recolección de datos

CUESTIONARIO

Apreciado(a) Usuario(a)

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre “**Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción desde la percepción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023**”, para lo cual es muy importante su participación, por el rol fundamental que cumple como ciudadano y/o usuario de la Municipalidad, le agradezco de antemano su colaboración, no se preocupe por el tiempo ya que el llenado no será más de 5 minutos y cabe indicar que la información que nos proporciones se mantendrá en estricta reserva y de manera confidencial.

INSTRUCCIONES

Marque con una (x) las respuestas que Ud. vea por conveniente; siguiendo esta escala.

Escala de conversión		
Nunca	Muy malo	1
A veces	Malo	2
Regularmente	Regular	3
Casi siempre	Bueno	4
Siempre	Muy bueno	5

1. Género

Masculino

Femenino

2. Edad

18-25 años

26-35 años

36-45 años

46-55 años

56 a más años

3. Grado de instrucción

a) Primaria

b) Secundaria

c) Técnico superior

d) Superior

4. Tipo de trámite que realiza

.....

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
V1. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
Tiempo de atención						
1	¿Está satisfecho con los plazos establecidos?	1	2	3	4	5
2	¿Está satisfecho con el tiempo de atención?	1	2	3	4	5
3	¿El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario?	1	2	3	4	5
4	¿La atención que le prestó el personal es oportuna?	1	2	3	4	5
5	El personal de las oficinas técnicas ¿Brinda respuestas rápidas al problema de los usuarios?	1	2	3	4	5
6	El personal de plataforma de atención ¿Da respuesta rápida al problema de los usuarios?	1	2	3	4	5
7	¿El personal de plataforma entrega documentación solicitada durante el proceso de atención?	1	2	3	4	5
Cumplimiento del TUPA						
8	¿Son explícitos los requisitos para la realización de trámites?	1	2	3	4	5
9	Los requisitos para la realización de los trámites ¿Son básicamente necesarios?	1	2	3	4	5
10	El modelo organizado de los tramites ¿sigue un plan de modelo de gestión de simplificación?	1	2	3	4	5
11	¿Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado?	1	2	3	4	5
12	¿Considera justo el costo actual de los servicios?	1	2	3	4	5
13	¿Está satisfecho con el costo de los servicios?	1	2	3	4	5
14	¿Está satisfecho con la reducción de costos implementados?	1	2	3	4	5
15	En comparación con los costos de servicios otros municipios ¿Los costos de la Municipalidad Provincial de Puno es más justo?	1	2	3	4	5
V2. SATISFACCIÓN DE USUARIO						
Rendimiento percibido						
16	El personal de la unidad donde realizó su trámite ¿Ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?	1	2	3	4	5

17	¿Está satisfecho con el servicio recibido?	1	2	3	4	5
18	¿El personal conoce los intereses y necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5
19	¿El trato del personal es adecuado?	1	2	3	4	5
20	¿Se brinda el servicio que usted espera?	1	2	3	4	5
21	¿Observó mejoras en el servicio ofrecido?	1	2	3	4	5
Expectativas						
22	¿Los servicios ofrecidos se adaptan a sus necesidades como usuario?	1	2	3	4	5
23	¿Usted tiene confianza para realizar trámites en cualquier unidad de servicio al usuario?	1	2	3	4	5
24	¿Cuándo usted realiza sus trámites, el personal le brinda asesoría personalizada?	1	2	3	4	5
25	Cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados ¿El personal mostró un interés por resolverlo?	1	2	3	4	5
26	¿El personal de cada unidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

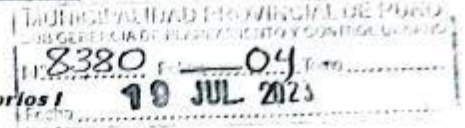
Anexo 2: Informes de tramites que ingresan a la Gerencia de Desarrollo Urbano



Municipalidad Provincial de Puno
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
 SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL URBANO
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

INFORME N° 112-2023-MPP/GDU-SGPCU-PU-JBSV

A : Arq. Gressia Xiomara CASTILLO PEZANTES
 Sub Gerencia de Planeamiento y control Urbano
 DE : Arq. Jimmy Ronal SALAS VILCA
 ASUNTO : Especialista en Parámetros Urbanísticos y Edificatorios I
 REFERENCIA : REMITO INFORME
 FECHA : TRAMITE N° 202324147589
 Puno, 18 de JULIO del 2023



Por medio de la presente es grato dirigirme a Ud. con la finalidad de informar sobre el documento en referencia.

Mediante solicitud de Acceso a la Información Pública la Srta. JAMINE ANAIS CARRIZALES MAMANI, egresado de la Universidad Nacional de Jullaca, solicita información sobre el numero de documentos o tramites que realizan los usuarios en un día, al mes (desde el año 2022 hasta el presente año), en la Gerencia de Desarrollo Urbano.

- De la búsqueda de trámites realizados en el departamento de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios I, correspondientes al año 2022 se tiene la siguiente información:

PARAMETROS URBANOS I - EMISION DE TRAMITES 2022						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ASIGNACION DE NUMERACION DE INMUEBLE	85	92	98	103	88	94
CERTIFICACION DE NUMERACION DE INMUEBLE	30	32	32	34	28	28
TOTAL DE TRAMITES	115	124	130	137	116	122

TABLA N° 01: TRAMITES REALIZADO ENERO-JUNIO DEL 2022.

PARAMETROS URBANOS I - EMISION DE TRAMITES 2022							
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASIGNACION DE NUMERACION DE INMUEBLE	104	97	92	97	107	102	599
CERTIFICACION DE NUMERACION DE INMUEBLE	26	24	28	35	32	33	178
TOTAL DE TRAMITES	130	121	120	132	139	135	777

TABLA N° 02: TRAMITES REALIZADO JULIO-DICIEMBRE DEL 2022.

- De la búsqueda de trámites realizados en el departamento de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios I, correspondientes al año 2023 se tiene la siguiente información:

PARAMETROS URBANOS I - EMISION DE TRAMITES 2023						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ASIGNACION DE NUMERACION DE INMUEBLE	32	226	129	124	110	103
CERTIFICACION DE NUMERACION DE INMUEBLE	15	26	16	16	30	34
OTROS	5	10	31	45	55	33
TOTAL DE TRAMITES	52	262	176	185	195	170

TABLA N° 03: TRAMITES REALIZADO ENERO-JUNIO DEL 2023.

Es todo cuanto debo informar para su conocimiento y los fines que estime por conveniente, sin otro en particular, me despido de usted.

COPIA FIEL DEL
 Expediente N° 202324147589
 Solicitudo de Información con TRAMITE N° 202324147589 (folios 04).
 Tap. Carro Tico
 R.A. N° 439-30

Atentamente.

ARQ. JIMMY RONAL SALAS VILCA
 ESPECIALISTA EN PARAMETROS URBANISTICOS Y EDIFICATORIOS I
 C.A.P. 20768



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO

Municipalidad Provincial de Puno
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL URBANO
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

INFORME N° 274-2023-MPP/GDU/SGPCU/HH.UU.II/JJPQ.

A : Arq. GRESSIA XIOMARA CASTILLO PEZANTES
Sub Gerente de Planeamiento y Desarrollo Urbano
DE : Arq. JUANA JULIA PARIAPAZA QUISPE
Especialista de Habilitaciones Urbanas II
ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN SOLICITADA
REFERENCIA : REGISTRO N°202324147589
FECHA : Puno, 17 de julio 2023

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL URBANO
N° 8206 Folios 05
Fecha 17 JUL 2023

Por medio del presente tengo a bien dirigirme a Ud. A fin de informarle en relación al documento de la referencia:

ANTECEDENTES:

Mediante el TRAMITE CON REGISTRO N° 202324147589, solicita "Información de documentos y/o tramites", con la finalidad de realizar su trabajo de investigación (tesis) titulado "ANÁLISIS RELACIONAL DE LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO".



ANÁLISIS:

En relación a lo solicitado mediante el documento de la referencia, se ha verificado los tramite del año 2022 y 2023 hasta la actualidad, identificado la siguiente cantidad de tramites:

REGISTRO DE DOCUMENTOS HABILITACIONES URBANAS II 2022		
TIPO DE TRAMITE	MESES	TOTAL
CERTIFICADOS DE POSESIÓN	Enero – Diciembre	467
VISACION DE PLANOS	Enero – Diciembre	627
TOTAL		1454

REGISTRO DE DOCUMENTOS HABILITACIONES URBANAS II 2023		
TIPO DE TRAMITE	MESES	TOTAL
CERTIFICADOS DE POSESIÓN	Enero – Fecha actual	175
VISACION DE PLANOS	Enero – Fecha actual	207
TOTAL		952

DESCRIPCIÓN POR MESES

CUENTA DE FECHA -2023	CERTIFICADO DE POSESION											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MESES												
SUMA PARCIAL	14	26	36	26	24	37	10					
TOTAL	175											

CUENTA DE FECHA -2023	VISACION DE PLANOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MESES												
SUMA PARCIAL	8	35	36	27	45	41	15					
TOTAL	307											

CUENTA DE FECHA -2022	CERTIFICADO DE POSESION											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MESES												
SUMA PARCIAL	34	49	48	36	49	48	31	32	35	28	53	24
TOTAL	467											

CUENTA DE FECHA -2022	VISACION DE PLANOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MESES												
SUMA PARCIAL	39	56	56	44	48	49	56	54	68	61	59	37
TOTAL	627											



www.munipuno.gob.pe
Jr. Deustua Nro. 458, Plaza de Armas - Puno - Perú
(051) 601 000



Municipalidad Provincial de Puno
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
 SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL URBANO

Arte de la ciudad, la paz y el desarrollo

INFORME N° 092-2023-MPP-GDU-SGPCU-PU, II/PMZCH

PARA : Arq. Gressia Xiomara Castillo Pezantes
 Sub Gerente de Planeamiento y Control Urbano
DE : Arq. Paul Miguel Zapana Chillihua
 Especialista en Parámetros Urbanos II
ASUNTO : REMITO INFORME.
REFERENCIA : REGISTRO N° 202324147589
 PROVEIDO N°4032-2023-SGPCU/GDU/MPP.
FECHA : 14 de junio del 2023.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
 SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL URBANO
 N° 6459 Folio 024
 Fecha: 14 JUN. 2023

UN
18A1

Por medio del presente tengo a bien dirigirme a Ud. A fin de informarle en atención al documento de referencia.

- Según TRAMITE CON REGISTRO N° 202324147589, solicita "Información de documentos y/o tramites", con la finalidad de realizar su trabajo de investigación (tesis) titulado "ANÁLISIS RELACIONAL DE LA SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO". de la búsqueda digital realizada en el equipo de cómputo del departamento de parámetros se ha identificado lo siguiente:

REGISTRO DE DOCUMENTOS PARAMETROS URBANOS 2022		
TIPO DE TRAMITE	MESES	TOTAL
Parámetros Urbanos	Enero – Diciembre	348
Constancia de Alineamiento	Enero – Diciembre	58
Zonificación y Vías	Enero - Diciembre	48
Otros	Enero – Diciembre	97
TOTAL		551

REGISTRO DE DOCUMENTOS PARAMETROS URBANOS 2023		
TIPO DE TRAMITE	MESES	TOTAL
Parámetros Urbanos	Enero – Junio	101
Zonificación y Vías	Enero – Junio	11
Constancia de Alineamiento	Enero – Junio	19
Parámetros Urbanos Internos	Enero – Junio	9
Área Legal	Enero – Junio	3
Oposición al Tramite	Enero – Junio	6
Otros	Enero – Junio	122
Fiscalización	Enero – Junio	66
Acceso a la Información	Enero – Junio	6
Levantamiento de Observaciones	Enero – Junio	2
De Conocimiento	Enero – Junio	3
Catastro	Enero – Junio	2
TOTAL		350

2. CONCLUSION:

En atención a la solicitud de la administrada JASMINE ANAIS CARRIZALES MAMANI, se remite Registro de tramites que realizan los usuarios en un día, al mes del Departamento de Parámetros Urbanos.

Adjunto:

- CD CON REGISTROS DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PARAMETROS URBANOS A LAS FECHAS DEL 2022 AL 2023.

Es todo cuanto debo informar para su conocimiento y los fines que estime por conveniente, un otro en particular me despido de usted.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
 SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL URBANO
 DR. PAUL MIGUEL ZAPANA CHILLIHUA
 ESPECIALISTA EN PARAMETROS URBANOS II

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
FE TÁBIL
 CERTIFICADO: Que el documento que he visto queda registrado en el libro de Control. Folio 270
 19 JUL 2023
 Tap. Car. n°

Anexo 3: Galería fotográfica del trabajo de campo

Imagen 1



La imagen fue tomada dentro de la Municipalidad, en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano encuestando a un usuario como se evidencia.

Imagen 2



La imagen fue tomada dentro de la Municipalidad, en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano encuestando a una señora como se evidencia.

Anexo 4: Propuesta de plan de trabajo anual de capacitación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO



PROPUESTA DE PLAN DE TRABAJO ANUAL DE CAPACITACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2025



Juliaca – Puno - Perú, 2024

INDICE DEL CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	88
II.	ANTECEDENTES	90
III.	BASE LEGAL	92
IV.	JUSTIFICACIÓN	92
V.	ALCANCE	93
VI.	OBJETIVOS	94
VII.	PLAZO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN.....	94
VIII.	FINANCIAMIENTO	95
IX.	ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	95
X.	CRONOGRAMA	104
XI.	PRESUPUESTO.....	105

I. INTRODUCCIÓN

Según el Ministerio de la Producción (2021), destaca que el proceso de Modernización del estado en Perú ha comenzado con la aprobación de la Ley N° 27658, conocida como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Esta legislación establece que el Estado Peruano está en un proceso de Modernización en todas sus instancias, dependencias, entidades y procedimientos, con el propósito de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y orientado al servicio ciudadano. El objetivo principal es lograr una mayor eficiencia en el funcionamiento del aparato estatal, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos para ofrecer una mejor atención a la ciudadanía.

En esa línea, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), aprobada con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, principal documento orientador del proceso de Modernización, establece como uno de sus cinco pilares, la “Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional”, que contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de atención de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía demanda ante la administración pública.

Así también, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, desarrolla la Simplificación Administrativa como un medio de dicho Sistema Administrativo, que tiene como propósito identificar y eliminar requisitos, exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos administrativos y reducir los tiempos de espera. La priorización de las acciones de simplificación administrativa toma en cuenta si los procedimientos son de alta demanda, de prioridad para la población, impactan en múltiples actividades económicas, tienen elevados costos de cumplimiento, tiempos de espera o número de quejas y sugerencias, entre otros criterios similares.

Es de anotar que, la Metodología de Simplificación Administrativa, aprobada con Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, establece disposiciones para la implementación de la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, no limitando solamente a la mejora de éstos, sino que abarca todos los aspectos vinculados al desarrollo

de los mismos; metodología que además dispone, entre otros, la conformación del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA), el cual constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua y la conformación del Equipo de Mejora Continua (EMC), encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa.

En ese sentido, la Municipalidad Provincial de Puno, en adelante promoverá la simplificación administrativa en la entidad, a través de la ejecución de actividades desarrolladas para dicho fin, concretadas en el presente plan de trabajo de la simplificación de los procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios para el año 2024.

Es así que, el presente plan de trabajo de la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno, período 2024, constituirá una herramienta orientadora para generar cambios que modernicen la gestión de la entidad, en el marco de las disposiciones establecidas, que tiene como misión institucional conducir la gestión del desarrollo integral de la provincia de Puno brindando servicios de calidad, de forma participativa, transparente, eficiente y oportuna.

El plan de trabajo de la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno, período 2024, comprende los siguientes puntos: i) introducción; ii) actividad de la organización; iii) justificación; iv) alcance; v) fines del plan de trabajo; vi) objetivos; vii) plazo para el desarrollo del plan; viii) financiamiento; ix) acciones y estrategias a desarrollar; x) cronograma; xi) presupuesto.

II. ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta para el plan de mejoramiento de la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de usuarios se tomó en cuenta la investigación titulada “Análisis relacional de la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno” donde se detalla de la siguiente manera:

2.1 Objetivos de investigación

2.1.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de simplificación de procedimientos de administrativos percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Identificar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

2.2 Conclusiones de la investigación

- **Primera:** Se determinó que existe una relación significativa entre la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción de usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, como indica el coeficiente de correlación de Rho Spearman en un 0.772 que pertenece a una correlación positiva y fuerte con un nivel del 95% de confianza , por lo tanto, las percepciones de los usuarios orientan una mejora progresiva y eficiente ejecución de los procedimientos administrativos que garantice un buen servicio el cual permitirá

la satisfacción de los usuarios y por consiguiente un adecuado funcionamiento de la administración pública.

- **Segunda:** Se concluye que el nivel de la Simplificación Administrativa desde la percepción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad provincial de Puno, en base a las dos dimensiones: como es el tiempo de atención y el cumplimiento del TUPA de los cuales se identifica en un 52.3% que tiene un nivel de simplificación siendo este regular en dicha gerencia, lo que indica que mientras se logre simplificar con efectividad todos los procedimientos administrativos y se cumpla con los plazos que está establecido en el TUPA, se podrá mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios y por consiguiente la percepción será favorable.
- **Tercera:** Se ha determinado que el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno se evalúa en base a dos dimensiones principales: el rendimiento percibido y las expectativas, según los datos recabados, un 53.2% de los usuarios presenta un nivel de satisfacción regular esto resalta la importancia de que los servidores públicos se esfuercen por ofrecer un servicio acorde a las expectativas y necesidades de los usuarios es evidente que, al cumplir con este compromiso se puede mejorar significativamente el funcionamiento en la Gerencia de Desarrollo Urbano.

A partir de los resultados obtenidos del estudio, el investigador propone lo siguiente:
Plan de mejoramiento para la Municipalidad Provincial de Puno

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades
- Decreto supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política de la Modernización de la Gestión Pública y modificatorias.
- Ley N° 30057 - Ley del Servio Civil
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1203, Decreto Legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que crea medidas adicionales de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

IV. JUSTIFICACIÓN

La justificación del plan de mejora para simplificar procedimientos administrativos y elevar la satisfacción de los usuarios radica en su contribución directa al fortalecimiento del Área de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Puno. Este plan busca facilitar una gestión efectiva de los procedimientos administrativos, garantizando la plena satisfacción de los usuarios. Para lograrlo, es esencial optimizar la ejecución de las tareas asignadas dentro de la Municipalidad. Además, el plan aspira a fortalecer la comprensión de la interconexión entre ambas variables, permitiendo ofrecer un servicio de calidad que responda de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Este enfoque mejorado se traducirá directamente en una gestión municipal más eficiente, liderada por funcionarios comprometidos y orientada a la satisfacción integral de la comunidad.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que brinda servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

V. ALCANCE

El presente plan de la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción desde la percepción de los usuarios es de aplicación a todos los servidores que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno con el fin de elevar el nivel de rendimiento e impulsar la eficacia organizacional.

- Mejorar la interacción entre los usuarios y servidores, con ello, elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la Municipalidad en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la entidad para su participación en programas de capacitación.
- Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo y con ello, el incremento de la eficiencia y servicio de la Institución a favor del ciudadano.
- Mejorar la interacción entre los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Municipalidad y con ello incentivar su identificación con la entidad.

- Mantener al servidor al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad en la entidad.

VI. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Promover la simplificación administrativa e implementar la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Puno mejorando los procedimientos y servicios que se brindan a los ciudadanos.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la calidad del servicio al ciudadano, a través de la simplificación administrativa.
- Implementar la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios
- Fortalecer las capacidades del personal en gestión por procesos, satisfacción de usuarios y simplificación administrativa.
- Preparar a todo el personal de la Municipalidad Provincial de Puno para la ejecución eficiente de sus funciones y responsabilidades.
- Implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y servicios al ciudadano.

VII. PLAZO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

La Municipalidad Provincial de Puno, mediante la colaboración de sus funcionarios y el departamento de Recursos Humanos, se compromete a iniciar, tan pronto como sea aprobado en sesión de consejo municipal y cuente con la certificación presupuestal para la ejecución del plan, como el desarrollo del mismo. Se contempla tentativamente llevar a cabo estas acciones a partir del mes de enero del año 2025, involucrando a los servidores que estén laborando en ese momento. Se tiene como primer proceso implementar la gestión de simplificación de procedimientos administrativos con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios para ese año.

VIII. FINANCIAMIENTO

El financiamiento del PLAN DE TRABAJO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS estará financiado y respaldado por la Municipalidad Provincial de Puno.

IX. ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR

Para mejorar la satisfacción de usuarios con la simplificación administrativa en la Municipalidad se debe tener en cuenta y cumplir con las siguientes actividades:

Actividad. 1

Nombre de la actividad: Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía	
Objetivo de la actividad: Mejorar la calidad del servicio al ciudadano, a través de la simplificación administrativa y la certificación de la calidad.	
Descripción de la actividad: Realizar encuestas de manera automática permitirá que cada vez que se concluya el registro de una atención en el Sistema de Atención al Ciudadano (SIAC), el usuario que fue atendido reciba desde el SIAC el enlace con las preguntas que permitirán medir su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido; las respuestas de los usuarios serán asimismo recibidas directamente en el SIAC.	
Efectos de la Actividad: La evaluación de las encuestas contribuirá a la transparencia de la información recibida sobre la satisfacción de los usuarios para la adopción de mejoras, ya no siendo necesario la intervención de los colaboradores para el registro manual de los resultados de las encuestas. Ello permitirá a la Municipalidad identificar oportunidades de mejora y tomar medidas específicas sobre la satisfacción de los usuarios.	
Materiales: Encuestas	Tiempo:

<p>Guías de entrevistas</p> <p>Material informativo</p> <p>Cuestionarios en línea</p>	<p>La encuesta se realizará en enero y febrero del año 2025.</p>
---	--

Actividad. 2

<p>Nombre de la actividad: Capacitación y simulacros en Atención al Cliente</p>	
<p>Objetivo de la actividad:</p> <p>Mejorar la calidad del servicio al ciudadano, a través de la simplificación administrativa y la certificación de la calidad.</p>	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Ofrecer cursos de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la interacción con los usuarios y garantizar un servicio más amigable y eficiente.</p> <p>Realizar simulacros de atención al usuario para practicar la aplicación de los nuevos procedimientos y evaluar la capacidad de respuesta del personal ante situaciones diversas.</p>	
<p>Efectos de la Actividad:</p> <p>Implementación de Procedimientos Simplificados:</p> <p>La actividad permitirá la reducción de tiempos de respuesta y que los procesos sean más eficientes, mediante la realización de talleres de identificación y simplificación de procesos clave, involucrando a los servidores en la revisión y eliminación de pasos innecesarios.</p>	
<p>Materiales:</p> <p>Hojas bond</p> <p>Proyector</p> <p>Lapiceros</p> <p>Pizarra</p>	<p>Tiempo:</p> <p>Las capacitaciones y simulacros una vez al mes por cuatro meses de enero-abril del año 2025.</p>

Actividad. 3

Nombre de la actividad: Elaborar y aprobar Manuales de Procedimientos (MAPRO)	
Objetivo de la actividad: Implementar la gestión por procesos en Municipalidad Provincial de Puno	
Descripción de la actividad: La actividad consiste en la identificación, medición y prevención de los Riesgos en la entidad, en el marco de los documentos aprobados para la implementación de dicha norma.	
Efectos de la Actividad: La actividad promoverá la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Puno.	
Materiales: Hojas bond Proyector Lapiceros Pizarra	Tiempo: Los talleres se realizarán dos veces al mes en los meses de mayo y junio del año 2025.

Actividad. 4

Nombre de la actividad: Capacitar al Personal en Simplificación Administrativa y Modernización del Estado.	
Objetivo de la actividad: Fortalecer capacidades del personal en gestión por procesos, Modernización del estado y simplificación administrativa.	
Descripción de la actividad: La actividad consiste en desarrollar cursos y/o talleres de capacitación que estén alineados con las actividades de simplificación administrativa y que estarán comprendidas en el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP).	

<p>Efectos de la Actividad:</p> <p>La actividad permitirá mejorar la comprensión y aplicación de conceptos de gestión por procesos, asimismo con la actualización de conocimientos sobre las tendencias y mejores prácticas en Modernización del estado para una gestión eficiente.</p> <p>La capacitación mediante talleres contribuirá a que los servidores de la entidad incrementen sus competencias en esos conceptos, lo cual permitirá identificar sus habilidades.</p>	
<p>Materiales:</p> <p>Hojas bond</p> <p>Proyector</p> <p>Lapiceros</p>	<p>Tiempo:</p> <p>Las capacitaciones se realizarán dos veces al mes en los meses de julio y agosto del año 2025.</p>

Actividad. 5

<p>Nombre de la actividad: Talleres en Desarrollo de Habilidades del personal</p>	
<p>Objetivo de la actividad:</p> <p>Preparar al personal de la Municipalidad Provincial de Puno para la ejecución eficiente de sus funciones y responsabilidades</p>	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Impartir talleres centrados en el desarrollo de habilidades específicas necesarias para llevar a cabo eficientemente las responsabilidades laborales, como habilidades de comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones, etc.</p>	
<p>Efectos de la Actividad:</p> <p>La actividad permitirá al personal ejecutar eficientemente sus funciones y responsabilidades, abordando una variedad de aspectos que van desde habilidades técnicas hasta competencias gerenciales y un desarrollo profesional continuo.</p>	
<p>Materiales:</p> <p>Hojas bond</p> <p>Proyector</p>	<p>Tiempo:</p>

Lapiceros	Los talleres se realizarán dos veces al mes en los meses de setiembre y octubre del año 2025.
-----------	---

Actividad. 6

Nombre de la actividad: Evaluación de Riesgos y Oportunidades	
Objetivo de la actividad: Implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y servicios al ciudadano.	
Descripción de la actividad: Desarrollar sesiones de capacitación sobre cómo evaluar los riesgos y oportunidades asociados con la simplificación administrativa, permitiendo al personal anticipar desafíos y diseñar soluciones efectivas.	
Efectos de la Actividad: La actividad permitirá el compromiso del personal con la simplificación administrativa, a través de las sesiones de sensibilización para destacar la importancia de simplificar procesos y su impacto positivo en la experiencia del ciudadano, contribuyendo mayor eficiencia con la implementación de herramientas tecnológicas.	
Materiales: Hojas bond Proyector Lapiceros	Tiempo: Las capacitaciones y evaluaciones se realizarán en los meses de noviembre y diciembre del año 2025.

Actividad. 7

Nombre de la actividad: Implementación de una sala de espera y tener control o monitoreo por llegada

<p>Objetivo de la actividad:</p> <p>Establecer e implementar eficientemente una sala de espera o sistema de control por llegada para optimizar la gestión de la atención al público y la satisfacción del usuario.</p>	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Establecer y operar eficientemente una sala de espera o sistema de control por llegada con el propósito de mejorar la gestión de la atención al público, reducir los tiempos de espera, optimizar la experiencia del usuario y garantizar una distribución ordenada y equitativa de los servicios administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar capacitación al personal encargado de gestionar la sala de espera o el sistema de turnos. • Asegurarse de que el personal esté informado sobre el nuevo sistema y pueda ofrecer asistencia a los usuarios. 	
<p>Efectos de la Actividad:</p> <p>La actividad permitirá mejorar significativamente la eficiencia y la satisfacción del usuario en entornos administrativos.</p>	
<p>Materiales:</p> <p>Señalizaciones</p> <p>Computadoras</p> <p>Lapiceros</p> <p>Cámaras de seguridad</p> <p>Sillas cómodas</p>	<p>Tiempo:</p> <p>Las capacitaciones y evaluaciones se realizarán en los meses de enero y febrero del año 2025.</p>

I. ESPECIALISTAS

Los especialistas encargados de realizar las capacitaciones, talleres entre otros, serán:

- Especialista en gestión pública
- Especialista en recursos humanos
- Especialista en gerencia pública
- Especialista en administración

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Simplificación administrativa

Sesión 01

Normas y procedimiento de simplificación administrativa

- ✓ Modernización del Estado.
- ✓ Marco normativo Los Sistemas.
- ✓ Sistemas Funcionales.
- ✓ Sistemas Administrativos del Estado.
- ✓ Secretaría de Gestión Pública.
- ✓ Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2025.
- ✓ Fundamentos de la política: visión, alcance, objetivo y principios.
- ✓ Lineamientos para la Modernización de la gestión pública.
- ✓ El rol del ente rector del sistema de Modernización de la gestión pública.
- ✓ Avances en Simplificación Administrativa.
- ✓ Políticas de simplificación administrativa en Perú.
- ✓ Plan Nacional de Simplificación Administrativa Barreras burocráticas.
- ✓ La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB).
- ✓ Alcances en eliminación de barreras burocráticas.
- ✓ Herramientas e instrumentos para la simplificación.
- ✓ Administrativa Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- ✓ Sistema Único de Trámites (SUT).
- ✓ Herramientas regulatorias.

Sesión 02

Medidas de simplificación administrativa aprobadas en el Decreto Legislativo N° 1246

- Ámbito de aplicación.
- Interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública.
- Prohibición de exigencia de información y documentación.
- Facilidades para efectuar pago de derechos administrativos.
- Efectos del DNI vencido.
- Emisión gratuita de la primera copia certificada de denuncia policial.
- Eliminación de la exigencia del certificado de supervivencia u otras constancias de sobrevivencia.
- Prohibición de requerir el certificado de mudanza domiciliaria u otras constancias de similar naturaleza.
- Declaración Jurada en la Ley de Tributación Municipal.
- Sujetos autorizados para solicitar.
- Certificados Falta de carácter disciplinario por el incumplimiento de las disposiciones y plazos.

Sesión 03

Medidas adicionales de simplificación administrativa

- Aprobadas en el Decreto Legislativo N° 1310: Análisis de Calidad
- Regulatoria de procedimientos administrativo.
- Simplificación para la emisión, remisión y conservación de documentos en materia laboral.
- Curatela especial para personas adultas mayores para efectos pensionarios y devolución del FONAVI.
- Autorización excepcional para viajes de menores.

- Reconocimiento de titularidad de registros, certificados, permisos, licencias, autorizaciones y procedimientos administrativos en casos de reorganización de sociedades y cambios de denominación social.
- Autorización para el uso total o parcial de lunas o vidrios oscurecidos o polarizados en vehículos.
- Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública Diario Oficial El Peruano Electrónico
- Falta de carácter disciplinario por el incumplimiento de las disposiciones y plazos
- Disposiciones para la implementación del Decreto Legislativo N°1246, decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.

Satisfacción de usuarios

- Importancia del servicio al usuario.
- Habilidades de comunicación.
- Atención al usuario
- Uso de Tecnologías para Mejorar la Satisfacción
- Capacitación en Competencias Técnicas
- Concientización sobre Diversidad y Sensibilidad Cultural
- Calidad en el Servicio
- Desarrollo de Habilidades de Resolución de Problemas
- Manejo de la Información
- Seguridad de Datos y Privacidad

X. CRONOGRAMA

Actividades a desarrollar	Periodo 2025											
	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía	X	X										
Capacitación y simulacros en Atención al Cliente	X	X	X	X								
Elaborar y aprobar Manuales de Procedimientos (MAPRO)					X	X						
Capacitar al Personal en Simplificación Administrativa y Modernización del Estado.							X	X				
Talleres en Desarrollo de Habilidades del personal									X	X		
Evaluación de Riesgos y Oportunidades											X	X
Implementación de una sala de espera y tener control o monitoreo por llegada	X	X										

XI. PRESUPUESTO

N°	Descripción	Total
1	Honorarios de los especialistas capacitadores	8,200.00
2	Materiales didácticos y recursos de aprendizaje	6,500.00
3	Alquiler de instalaciones y equipos de capacitación	2,400.00
4	Almuerzos y refrigerios	6,000.00
5	Gastos de viáticos	300.00
6	Certificados	3,000.00
7	Otros (Sillas, carteles)	2,000.00
	Total	28,400.00

El presupuesto propuesto es preliminar, ya que cabe la posibilidad de gestionar con diversas organizaciones especializadas que ofrecen capacitaciones en distintas áreas vinculadas a nuestras actividades. Además, para ciertos temas de formación, se considera la contratación de especialistas a fin de garantizar la efectividad de los talleres y la calidad de la capacitación.

