

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TRAMIFÁCIL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE.

ADMINISTRATIVE SIMPLIFICATION TO IMPROVE ATTENTION TO THE CITIZEN IN TRAMIFÁCIL IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF LAMBAYEQUE 2020

Cubas Salazar Lorena Liseth ¹
Flor Delicia Heredia Llatas ²

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal Proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, la metodología utilizada fue el tipo descriptivo y su diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 38 ciudadanos que han realizado algún trámite y 36 administrativos como unidades de estudio y su selección fue por conveniencia, como técnica se utilizó la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que el nivel de atención al ciudadano es deficiente porque no se está teniendo una buena experiencia en la atención al ciudadano. Se concluye que las deficiencias en cuanto a la simplificación administrativa de la institución se lograron evidenciar que no se está utilizando la tecnología de manera adecuada, asimismo la falta de capacitación para el personal genera inconvenientes al momento de la atención al ciudadano porque demoran mucho en darle una solución a su problema generando de esta manera una mala experiencia al ciudadano es por ello que se recomienda tomar acciones necesarias que le permitan llevar a cabo un mejor desarrollo de sus actividades mediante acciones correctivas.

Palabras clave: Atención al cliente, simplificación administrativa, servicio.

Abstract

The main objective of this study was to propose new alternatives based on administrative simplification to improve citizen care in Tramifácil Provincial Municipality of Lambayeque 2020, the methodology used was the descriptive type and its non-experimental design, the study population consisted of 38 citizens who have completed a procedure and 36 administrative units as study units and their selection was for convenience, as techniques the survey and its instrument the questionnaire were identified. The results were that the level of attention to the citizen is deficient because it is not having a good experience in the attention to the citizen. It is concluded that the deficiencies regarding the administrative simplification of the institution were achieved to show that the technology is not being used in an adequate way, the lack of training for inconvenient personal genres at the time of citizen service because they take a long time to give a solution to their problem thus generating a bad experience for the citizen, that is why it is recommended to take necessary actions that allow them to carry out a better development of their activities through corrective actions.

Keywords: Customer service, administrative simplification, service.

1 Estudiante de la a la Escuela de Postgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo, Pimentel, Perú. Dirección electrónica: lcubass@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-2533-4552>

2 Maestra en docencia y gestión educativa, coordinadora del programa académico de maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Pimentel, Perú. Dirección electrónica: fhredia@ucv.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>

1. Introducción

La atención al ciudadano ha sido un tema pendiente por parte de las entidades del sector público, han tenido diversas deficiencias para facilitar y agilizar los servicios que ofrecen, en esa búsqueda de mejora, han definido la política de simplificación administrativa que a nivel nacional se ha venido implementando paso a paso. Sin embargo, aún se mantienen ciertos problemas que dificulta atender las necesidades del ciudadano, de manera eficiente y efectiva en los servicios que se ofrece. Es por ello, se realiza la investigación en la Municipalidad Provincial de Lambayeque (MPL), se busca conocer la percepción de la atención al ciudadano y conocer si la simplificación administrativa ha logrado mejoras para entidad.

La problemática a nivel internacional, en Colombia, Gea, Díaz, Juárez, Ferrer, & Martínez (2020) mencionan que la satisfacción de los usuarios, es un indicador muy importante de la calidad en la atención. No obstante, las deficiencias en la atención al ciudadano en Bogotá se asignan a la mínima legitimidad que otorga la sociedad al sistema, derivada por problemas de la accesibilidad y nivel de calidad del servicio sumado a ello, la transparencia, sostenibilidad y gobernanza.

De otro lado, en España, Bueno (2019) describe que, frente al peligro de aislar la política administrativa de un régimen gubernamental en un horizonte estático, incapaz de hacer frente a los avances tecnológicos, la simplificación administrativa, se presenta como una alternativa de solución. Tiene incidencia en los engranajes normativos que reglamentan las formas de comunicación, que hacen posible abreviar los procedimientos de la administración pública, para que los ciudadanos interesados hagan uso, en facultad del uso de sus derechos y necesidades.

En el Perú, Trujillo, Flores (2018) describe que la simplificación administrativa es un tema pendiente, a pesar que en las entidades públicas están proceso de implementación aún no han logrado de manera efectiva su aplicación. En el caso de las licencias de funcionamiento aún se evidencian problemas burocráticos la demora en su tramitación, exigencia de diversos requisitos, documentos y pagos innecesarios, y la informalidad es 60% integrado por Mype.

De otro lado, En Lima, Maraví (2017) afirma que pesar que existen avances en simplificación administrativa, para agilizar el servicio para el ciudadano, aún existen barreras burocráticas y por ello, se procedió con la modificación a la Ley 30506; donde se modifica el procedimiento administrativo con el propósito de simplificar, mejorar y eliminar procedimientos innecesarios en la gestión pública, buscando fortalecer mediante acciones fiscalizadores para luego sancionar.

Sin embargo, López y Vega (2017) ante la necesidad de los ciudadanos por la mejora de atención, se impulsó de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC, que plantea el desarrollo de canales de atención para brindar mejor servicio relacionados a trámites de entidades del Estado en un mismo lugar. Esta iniciativa ha permitido mejorar la experiencia de la interacción entre el ciudadano y el Estado; no obstante, se necesitan impulsar y/o fortalecer factores para que el modelo se consolide como un referente de servicios centrados en el ciudadano.

En la MPL, se ha logrado implementar Tramifácil, debido a la política de simplificación administrativa, mediante esta investigación se busca conocer, el nivel atención que recibe el ciudadano por parte de las personas encargadas de esta área, teniendo en cuenta los reclamos y quejas de otras áreas que no se ha logrado articular el servicio que debería ofrecer de simplificar ciertos trámites y que junto a información detallada y precisa para el ciudadano se buscó mejorar el servicio para las personas que se acercan realizan diversos trámites en esta área. Ante ello, se formula como problema: ¿Cómo la simplificación administrativa mejorará la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020?

La investigación se justifica por las teorías acerca de la simplificación administrativa, para lo cual se ha consultado diversas fuentes primarias como la Ley 25035 emitida el 11 de junio de 1989, DS-007-2011-PCM Metodología de Simplificación administrativa el Decreto Supremo N° 094-2019-PCM que aprueba medidas adicionales y otros autores que enriquecerá la literatura científica con respecto a este tema (Bernal, 2016)

También se justifica en lo práctica motivo que las entidades públicas en la actualidad deben contar con estrategias que atiendan al ciudadano de manera digitalizada para ello, se identificarán diversas alternativas digitales para poder dar un servicio y atención al ciudadano, que frente a estos tiempos de pandemia del Coronavirus debe hacer sus trámites cuidando su salud. Asimismo, la sociedad se beneficia al contar con entidades que están acorde a los cambios de la tecnología donde buscan agilizar sus procesos que conlleve a reducir el tiempo y trámites burocráticos, permitiendo el ahorro de dinero, y mejorar la atención al ciudadano.

El objetivo general de esta investigación es: Proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020 y como objetivos específicos: diagnosticar el nivel de atención que se ofrece al ciudadano en Tramifácil, identificar las deficiencias en la aplicación de la simplificación administrativa en Tramifácil, diseñar nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.

Y como hipótesis se planteó: H1: La propuesta de nuevas alternativas en simplificación administrativa mejora la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, y la propuesta de nuevas alternativas en simplificación administrativa no mejora la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020.

2. METODOLOGÍA

a. Tipo y diseño de investigación

El estudio realizado es de carácter descriptivo, con enfoque cuantitativo, porque se buscó hacer un análisis de la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la MPL, 2020 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se aplicó ningún cambio o alteración a la entidad investigada, solo que recogió la información en un momento dato (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

b. Variable y operacionalización

Definición conceptual

Simplificación administrativa: Regonini (2016) define que, la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las instituciones públicas, así como la competitividad del sistema económico de una nación. En consecuencia, dese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, la complejidad que es encontrar y gestionar los requerimientos y necesidades de la población.

Atención al ciudadano: Cuando se ofrece una atención adecuada a las personas, permite que esta se posicione de las mentes de los mismos y que esto impacte en su resultado final. Puesto que cada persona que realice sus tramitaciones en su propio nombre requiere ser tratado correctamente, y recibir servicios de calidad cuando esté llevando a cabo sus tramitaciones (Bolaños, 2015).

Definición operacional

Simplificación administrativa: Para obtener la información cerca de la variable, se recurrió a la medición de las siguientes dimensiones: procesos de simplificación administrativa, incorporación de tecnologías de información modelo de atención al ciudadano, fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa

Atención al ciudadano: Para conocer la atención que se brinda al ciudadano, se recurrió a mediar las siguientes dimensiones: estrategia y organización, conocimiento de la ciudadana, accesibilidad y canales de atención, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención,

proceso de atención y simplificación administrativa, personal de atención, transparencia y acceso a la información, medición de la gestión y reclamos y sugerencias.

c. Población, muestra y muestreo

Población: Según Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2013) se considera como población de estudio a las personas que buscan hacer algún trámite para la obtención o renovación de licencias de funcionamiento, para la actualización de certificado de defensa civil y salubridad de diversos establecimientos comerciales. Se tenía la asistencia de un promedio 120 personas al mes y funcionarios administrativos que sus áreas están relacionadas a Tramifácil.

Términos de inclusión, Entre ellos se tiene que las personas que han realizado alguna gestión específicamente en Tramifácil, la gestión debió haberse realizado a partir del año 2019 adelante. Y los encargados directos de áreas administrativas de la Municipalidad de Lambayeque

Términos de exclusión: Son personas que hicieron gestiones en otras áreas del Municipio del Lambayeque, personas que hicieron sus gestiones en años anteriores al 2019, personal administrativo que no tiene decisiones directas en su área.

Muestra: Se consideró un muestreo por accidente teniendo en cuenta que no se tiene acceso de manera directa a los ciudadanos, por razones de la pandemia generada por el Coronavirus (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2013).

Muestreo: Se utilizó es por accidente en la que se consideró 38 ciudadanos que han realizado algún trámite y 36 administrativos como unidades de estudio.

d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta: Se conoce como **una** herramienta para obtener los datos pertinentes para cualquier estudio, esta permite indagar y conocer los datos, por medio de interrogantes que se hacen de manera directa o indirecta según sea el caso. A las personas que conforman la muestra del mismo (Carrasco, 2016)

Instrumentos

Cuestionario: Se conoce como la **herramienta** o instrumento del estudio social y es el que más se pone en práctica cuando el mismo tiene una población de sujetos muy extensa, la misma es personal. Cada una de sus interrogantes se realizan con anticipación (Carrasco, 2016). El cuestionario que se utilizará cuestionarios validados con la finalidad de obtener la información de las variables. Se consideró el aporte del Decreto Supremo N° 025-2010-PCM Política y Plan de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros y Chain (2017), para con el Manual de Atención al Ciudadano de la PCM (2015) y Ayme (2019), se recogerá la información de la población de estudio.

Validez: Para, Carrasco (2016) señala que es una propiedad de los métodos de investigación, se basan en que los mismos se encargan de hacer la medición de forma objetiva, precisa y confiables, partiendo de la confiabilidad de los mismos y que se quiere medir la variable o variables de estudio". Específicamente "el instrumento es validado cuando mide lo que debe medir, es decir, cuando nos permite extraer datos que pre concebiblemente necesitamos conocer" (p, 336). La validez del cuestionario de atención al ciudadano lo ha otorgado tres profesionales, de los cuales dos con Doctorado en Gestión Pública y un metodólogo, quien han verificado el instrumento y han dado su validez para su aplicación. Y la validación del cuestionario de simplificación administrativa se realizó por docentes de la Universidad Cesar Vallejo en su Sede Lima.

Confiabilidad: Según, Carrasco (2016) se puede decir que "la confiabilidad se conoce como una forma o participación de una herramienta para medir, haciendo posible que se logre los resultados que esperados momentos" (p.339). El nivel de confianza de cada instrumento ha sido verificado por cada autor. Según el análisis realizado en estadístico SPSS, se evidencia los siguientes resultados encontrados:

Tabla 1

Nivel de confiabilidad del instrumento

Nº	Variable	Preguntas	Confiabilidad
V1	Simplificación administrativa	20	0.91
V2	Atención al ciudadano	28	0.87
Resultado		48	0.89

Fuente: Elaboración propia

e. Procedimiento

Esta se define como el instrumento que se pone en práctica en esta investigación aplicando una encuesta y como instrumento el cuestionario el cual está compuesto por ítems que hicieron posible obtener datos, sobre el trabajo acerca de los conocimientos y la competitividad profesionales.

Por su parte, Bernal (2016) posterior a que se logró el instrumento para obtener los datos se buscó la validación, por lo que se procedió a buscar la opinión de tres expertos los cuales validaron las interrogantes que se encontraban en el cuestionario. De la misma manera, se estudió la confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach. Posterior al permiso y autorización para proceder a poner en práctica el cuestionario a la población que se estudiara. Posteriormente, se procedió a hacer la tabulación de los datos obtenidos en Excel 2019 y para luego pasarlo al programa SPSS 22 donde a través de tablas de frecuencias se tabularon las tablas y gráficos para su presentación.

f. Método de análisis de datos

El análisis de la data que se recolecta se procede a realizar una tabulación de datos, para luego, hacer la agrupación según las preguntas planteadas, conllevando a agrupar por dimensiones y conocer los resultados obtenidos en referencia a cada variable. De este modo, permite conocer el nivel de atención al ciudadano que se tiene en el área de Tramifácil y, asimismo, recoger la información acerca de la simplificación administrativa, se analizó los datos mediante el programa SPSS 25 para agrupar los datos y presentar mediante tablas y gráficos, que permita interpretar, describir y realizar la discusión de los principales hallazgos.

g. Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios éticos. Según Nordeña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012). Consentimiento informado esta se fundamenta que se requiere ejecutar un estudio en el que socialicen cada uno de los pasos que se realizaran para lograrla, las mismas que deber llegar a las unidades de estudio. En este caso la información que se ofreció de los usuarios de la MPL, estuvieron basados en la confidencialidad: esta se basa en que se debe respetar la identidad de cada uno de los entrevistados. Puesto que esta investigación se llevó a cabo con la puesta en práctica de una encuesta que se realizó de forma directa a los empleados y de forma anónima por lo que no se mencionaron los nombres ni ningún otro dato es decir fue confidencial.

Asimismo, el respeto a cada una de las personas que ofrecieron la información pertinente en la realización de estudio, en la que se tomó de forma directa los datos de identificación de cada uno. Sin embargo, en este estudio la encuesta se llevó a cabo basada en el anonimato. Por lo que no hubo mención de ningún nombre de los encuestados, la observación del participante: aquí los que participan están informados en referencia a la investigación que se realizará y los datos que se busca recoger. Lo que se traduce que, si el colaborados quiere retirarse del estudio, lo pueden hacer.

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos se presentan por variables, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, a continuación, se presenta el primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de atención que se ofrece al ciudadano en Tramifácil, en la siguiente tabla se aprecia los resultados generales:

Tabla 2.

Datos generales del ciudadano

Valoración	n	%
25 a 30	15	39
31 a 36	7	18
37 a 50	16	42
Total	38	100
Masculino	12	32
Femenino	26	68
Total	38	100
Técnica	15	39
Bachiller	13	34
Superior	10	26
Total	38	100

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados encontrado en cuanto a datos generales tenemos que el 39% tienen edad entre 25 a 30 años, el 18% tiene entre 31 a 36 años y el 42% menciona tener entre 37 a 50 años de edad, asimismo en cuanto a la variable sexo tenemos que un 32% son de sexo masculino y un 68% de sexo femenino, finalmente en cuanto al grado de instrucción tenemos que un 39% son de carrera técnica, el 34% bachiller y un 26% superior, concluimos que en cuanto a edad existe un porcentaje alto en que las personas que laboran en la empresa están entre 37 a 50 años es por ello, que se tiene personal con experiencia, asimismo, el mayor porcentaje son técnicos los que laboran para la empresa como también se evidenció que en mayor porcentaje los que laboran son de sexo femenino.

Tabla 3.

Análisis de las dimensiones de atención al cliente

Dimensiones	Calificación						Total
	Malo		Regular		Bueno		
	n	%	n	%	n	%	100
Estrategia y organización	13	25	23	61	2	5	38
Conocimiento a la ciudadanía	17	45	7	18	14	37	100
Accesibilidad al cambio	17	45	7	18	14	36	38
Infraestructura, mobiliario y equipos	18	47	7	18	13	34	100
Proceso de atención y simplificación administrativa	19	50	4	11	15	40	38
Personal de atención	16	42	10	26	12	31	100
Transparencia y acceso a la información	16	42	8	21	14	37	38
Medición de la gestión	17	45	3	8	18	47	100
Reclamos y sugerencias	19	50	8	21	11	29	38
Promedio	45%		22%		33%		100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la investigación, acerca de atención el ciudadano, se pudo evidenciar que a la dimensión estrategia y organización se encontró que un 25% considera como deficiente o mala porque, la atención que se ofrece no esta organizada de manera correcta, y la estrategia que se aplica no es oportuna porque, el ciudadano es relegado para ser atendido y se complementa con el 61% se muestra como indiferente o precisa es regular estas actividades en Trámifácil, pero se debe contar con planificación respectiva, colocando en centro al ciudadano, porque son entidades ofrecen servicios públicos, y deben priorizar una atención esmerada y profesional con personal debidamente capacitado.

En la gestión, como parte del análisis de los segmentos que se busca ofrecer servicios, como es el caso de Tramifácil, se debe tener el conocimiento del ciudadano. Sin embargo, los resultados se aprecian que el 45% indica que es malo porque, no saben que necesidades tiene la población como los trámites acerca de licencias para el funcionamiento de negocios, permisos para actividades comerciales, familiares, de iglesias, atención a reclamos por falta de seguridad, por ruidos, fiestas de fin de semana que realizaban por lugares que no tiene buena reputación, ante esas denuncias no hay una respuesta contundente del Municipio. Pero un 37% manifiesta que, si es bueno, la atención esta, respuesta está relacionado a la zona urbana en su mayoría, teniendo en cuenta que la atención es más cercana ante las necesidades y requerimientos que tengan los ciudadanos.

De otro lado, en la dimensión accesibilidad al cambio el 45% responden de forma negativa, a pesar que se tiene un espacio integrado por tres profesionales que buscan orientar e informar al ciudadano, no aplican estrategias o acciones de tener contacto directo y ameno con el ciudadano, usando otros medios, como redes sociales, Facebook, mensajes o WhatsApp, para que el ciudadano sea informado antes de ir a la misma Municipalidad por información que se puede ofrecer por estos medios, no tiene una adaptación adecuada para lograr una mejor conexión con el poblador. No obstante, un 36% afirman de manera positiva, porque se ha tenido un cambio importante a partir del 2019 se ha tenido una zona exclusiva para atender a los vecinos, se logrado articular en un solo lugar la información de diversos trámites, que se desea hacer, conllevando a agrupar la información acerca de los servicios de la Municipalidad, pero aún, es insuficiente.

Asimismo, en cuanto a la dimensión infraestructura, mobiliario y equipos el 47% responden de manera negativa debido a que consideran que no se le ofrecen las condiciones adecuadas mientras espera un proceso, sin embargo, un 34% responden positivamente en que el mobiliario e infraestructura esta adecuada; también en cuanto a la dimensión proceso de atención y simplificación administrativa un 50% responden negativamente porque los procesos de atención son muy engorrosos lo que le incomoda mucho. Sin embargo, un 40% responden positivo porque considera que los procesos le han realizado de manera rápida; asimismo en cuanto a la dimensión personal de atención tenemos que el 42% estar disconformidad que el personal le atiende de manera inadecuada sin embargo un 31% mencionan que si se les atiende con eficiencia; asimismo en cuanto a la dimensión transparencia y acceso a la información los resultados fueron negativos en un 42% porque consideran que la institución no le ofrece una buena información en los trámites, asimismo un 37% respondieron de manera positiva debido a que consideran que la informaciones que solicitan siempre la ha encontrado.

Y en la dimensión, medición de la gestión los resultados fueron negativos con un 45% porque consideran que la gestión es inadecuada y el 47% afirman positivamente ya que consideran que se tiene una buena gestión administrativa; finamente en cuanto a la dimensión reclamos y sugerencias los resultados negativos fue en un 50% debido a que mencionan, que no toman en cuenta, las sugerencias realizadas y más aún los reclamos que generan se ignoran y demora mucho en responder.

Segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias en la aplicación de la simplificación administrativa en Tramifácil

Tabla 4.
Datos generales de funcionarios de la MPL

Valoración		n	%
Edad	24 a 30 años	10	28
	31 a 35 años	8	22
	36 a 40 años	2	6
	41 a 50 años	16	44
	Total	36	100
	Masculino	20	56
	Femenino	16	44
	Total	36	100
Grado de instrucción		n	%
	Técnica	14	39
	Superior	12	33
	Magister	6	17
	Doctor	4	11
	Total	36	100
Años de experiencia		n	%
	1 a 3 años	3	8
	4 a 6 años	16	44
	7 a 9 años	8	22
	10 a 13 años	9	25
Total	36	100	

Fuente: Elaboración propia

Según los datos generales en cuanto la variable edad un 50% mantienen una edad entre 24 a 35 años lo que nos da entender que los empleados en su mayoría son jóvenes, en lo que respecta a la variable sexo un mayor porcentaje de colaboradores son femeninas, asimismo en cuanto a su grado de instrucción un mayor número son técnicos, y con una experiencia de 4 a 6 años.

Se puede apreciar que la población de estudio, es decir, los colaboradores de la MPL, se cuenta, con profesionales en su mayoría son técnicos, y en un porcentaje menor son profesionales universitarios con grado de Maestro y Doctor, lo que da entender que se cuenta con importantes profesionales, que pueden compartir sus conocimientos en beneficios de los demás colaboradores.

Tabla 5.
Análisis de la simplificación administrativa

Descripción	Dimensiones							
	Procesos de S.A.		Incorporación de tecnologías de información.		Modelos de atención al ciudadano		Fortalecimiento del proceso de S.A.	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Total desacuerdo	0	0	8	22	9	25	5	14
En desacuerdo	4	11	4	11	4	11	8	22
Indiferente	5	14	5	14	5	14	6	17
En acuerdo	16	44	14	39	12	33	10	28
Total acuerdo	11	31	5	14	6	17	7	19
Total	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión procesos de simplificación administrativa los resultados negativos ascienden a 11% porque consideran que no se les dan prioridad a los procesos administrativos en función a la atención de trámites administrativos, sin embargo, un 75% afirma que estos trámites si son tomados en cuenta como prioridades dentro de la institución, asimismo en cuanto a la dimensión incorporación de tecnologías de la información los resultados negativos fueron de 33% porque consideran que la información non se actualiza con la tecnología. Sin embargo, un 53% afirman, que siempre se utiliza la tecnología para actualizar cualquier tipo de proceso.

asimismo en cuanto a la dimensión modelos de atención al ciudadano los resultados negativos fueron que el 36% consideran que no se realizan ningún tipo de modelos para mejorar, sin embargo un 50% afirman que asisten a talleres que se relacionen al modelo de atención al ciudadano; finalmente en cuanto a la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa sus resultados negativos fueron 36% porque no se le capacita para mejorar sus procesos, sin embargo un 47% afirman que si se les capacita para que día a día mejoren y tengan un mejor desarrollo de actividades.

Tercer objetivo específico: Diseñar nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, para el diseño de la propuesta de investigación se tomó la teoría de Regonini (2016) quien define que, la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las instituciones públicas, así como la competitividad del sistema económico de una nación. En consecuencia, de ese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, la complejidad que es encontrar y gestionar los requerimientos y necesidades de la población, con ello mencionamos que estas nuevas alternativas se lograra mejorar la atención al ciudadano y por ende la institución se mejorara en lo que respecta a tramifácil.

4. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se tuvo en cuenta según los datos que se han obtenido Primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de atención que se ofrece al ciudadano en Tramifácil, de acuerdo al análisis presentado y encontrado mencionamos que con respecto al diagnóstico encontrado en la empresa se obtuvo que en cuanto a la dimensión estrategia y organización un 35% respondieron que no se tiene una buena organización dentro de la institución con respecto al tramifácil porque estos procesos son engorrosos y se vuelven tediosos para el ciudadano, asimismo en cuanto a la dimensión conocimiento el 45% consideran que no se tiene una buena identificación sobre las necesidades del ciudadano es por ello que no conocen estas necesidades, sin embargo un 37% consideran que conocen estas necesidades porque les permite cubrir las expectativas del ciudadano, también respecto a la dimensión accesibilidad al cambio un 45% respondieron que se tiene una deficiente nivel de accesibilidad a la información requerida porque muchas veces no se le informa sobre ciertos cambios que suceden, sin embargo un 36% consideran que la accesibilidad es buena porque se le dan prioridad a sus requerimientos.

Asimismo, estos resultados concuerdan con lo mencionado por Vite, Romero, y Vargas (2018) quienes concluyen que se debe establecer políticas de atención, a fin de que los procesos se cumplan de acuerdo con los tiempos promedios establecidos y actividades que permitan retroalimentar el cumplimiento de la norma, teniendo en cuenta que es una deficiencia actual y a través de técnicas administrativas, descongestionar los cuellos de botella en las instituciones del sector público, asimismo guarda relación con lo mencionado por Van (2017), quien especifica que la satisfacción que ofrece el servicio público, se estudia por medio de escalas, obteniendo como el más simple, las características operacionales con el fin de estudiar la manera de que la calidad la cual se haya la complacencia al unirse el servicio activo en las satisfacción de los consumidores, con el fin de llevar a cabo con los deseos de los individuos.

Del análisis de los resultados obtenidos podemos mencionar que es de gran importancia que una entidad ya sea pública o privada ofrezca un buen servicio de atención a los ciudadanos porque es un factor fundamental para que genere confianza ante cualquier tipo de situación que se le

presente, además una buena atención al cuando permite tener satisfacción y genera una buena experiencia creando un vínculo de seguridad en su servicio.

Otro de los factores encontrados en la dimensión infraestructura, mobiliario y equipos un 47% consideran que las instalaciones no es adecuado para la atención lo que genera inconvenientes, sin embargo un 34% afirman lo contrario a esta dimensión, también en cuanto a la dimensión proceso de atención un 50% mencionaron de manera negativa debido a que la atención que obtuvieron no fue la adecuada porque no le ofrecieron un resultado eficiente a sus requerimientos, sin embargo un 40% respondieron de forma positiva porque sus procesos de atención fueron los adecuados.

También en cuanto a la dimensión personal de atención un 42% se sienten disconformes porque la atención que recibieron no es la adecuada porque no se le subsanaron sus consultas, sin embargo un 31% consideran que si recibieron la atención adecuada por parte del personal; en cuanto a la dimensión transparencia y acceso a la información un mayor porcentaje respondieron de forma negativa porque consideran que la información recibida y más aún el acceso a la información se ha visto muy cohibida porque no se le ofrecieron lo que se requiere, finalmente en cuanto a la medición de la gestión consideran en su mayoría que no es la adecuada la gestión porque demora mucho realizar cualquier trámite por más pequeño que este sea.

Asimismo, estos resultados concuerdan con lo mencionado por Cueva (2019) el autor describe que la estrategia MAC, con un buen diseño inicial y normas claras y flexibles está instalando en la cultura del ciudadano, la posibilidad de creer que en el sector público se puede recibir un servicio de calidad, rápido y simple, también guarda relación con lo mencionado por Bovaird y Loeffler (1996) quienes determinan que la administración pública, eficiente se basa en la satisfacción del cliente, fortalecer los servicios públicos y sobre todo estimular la confianza pública por medio de la nitidez de sus actividades. Estudiar el servicio que brinda saber de qué manera un promotor brinda una rendición de cuentas, sobre las acciones que llevan a cabo por medio de las actividades de los ciudadanos y los involucrados. Según el análisis de los resultados obtenidos mencionamos que un buen ambiente en el servicio que ofrecen las entidades siempre va ser visto de la mejor forma porque genera confianza y seguridad ante cualquier tipo de situación, esto conlleva a realizar una medición adecuada de los resultados de gestión porque mediante el conocimiento de dificultades se lograr mejorar cada una de las dificultades que se representa.

Segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias en la aplicación de la simplificación administrativa en Tramifácil, de acuerdo a el análisis de los resultados en lo que respecta a la dimensión procesos de simplificación administrativa los resultados negativos ascienden a 11% porque consideran que no se les dan prioridad a los procesos administrativos en función a la atención de trámites administrativos, sin embargo, un 75% afirma que estos trámites si son tomados en cuenta como prioridades dentro de la institución.

Asimismo, en cuanto a la dimensión incorporación de tecnologías se obtuvo como resultado negativos a un 33% que la tecnología se le complica mucha sin embargo un 53% mencionaron que se utiliza la tecnología para darle un buen proceso a los diferentes actividades donde se le hace mucho más fácil acceder a la información mediante estos medios, también en cuanto a la dimensión modelos de atención al ciudadano el 50% respondieron positivamente porque asisten a talleres de capacitación para lograr una mejor atención al ciudadano, finalmente en cuanto a la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa sus resultados negativos fueron 36% porque no se le capacita para mejorar sus procesos, sin embargo un 47% afirman que si se les capacita para que día a día mejoren y tengan un mejor desarrollo de actividades.

Asimismo, estos resultados concuerdan con lo mencionado por Budy (2019), el autor concluye que la innovación en gobernabilidad requiere la cooperación de otros sectores junto a una orientación política que conlleve seguir aplicando medidas para agilizar procesos y se brinde un mejor servicio, asimismo guarda relación con lo mencionado por Sandy (2013), quien menciona que la relevancia de la política que origina la simplificación administrativa, se debe considerar importancia de las funciones que esta asume: contrastación de credenciales y elegibilidad,

búsqueda de la innovación, la mejora de beneficios, gestionar e implicar al ciudadano. No obstante, se debe considerar los desafíos para dar calidad y entrada al sistema, generando posibilidad de innovar en las organizaciones logrando beneficios y compromiso en favor del ciudadano. Según el análisis de los resultados obtenidos mencionamos que para lograr una buena simplificación administrativa en cuanto a tramites se debe mejorar en cada uno de sus procesos manteniendo siempre el control y supervisión constante con la finalidad de lograr un servicio eficiente permitiendo así un control de sus procesos.

Tercer objetivo específico: Diseñar nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, para el diseño de la propuesta de estudio se tomó como referencia la teoría de Regonini (2016) el autor menciona que , la simplificación administrativa, hace posible que se fortalezca la confianza en las entidades públicas, así como la competitividad del sistema económico de un país. En consecuencia, de ese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, la complejidad que es encontrar y gestionar los requerimientos y necesidades de la población, es por ello que mediante el proceso de esta propuesta va permitir lograr mejorar la atención al ciudadano mejorando así sus procesos dentro de cada actividad de tramifácil.

Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Montañez (2018), quien concluye que con el diseño del modelo de atención para el ciudadano, atendiendo las necesidades y deficiencias encontradas y con capacitaciones mediante talleres para los profesionales que laboran en el área investigada, asimismo guarda relación con lo mencionado por Ziller (2008) quien señala que la simplificación administrativa asume claramente los reclamos, necesidades y sugerencias para reducir el nivel de burocracia, siendo esta un impedimento, y que obstáculo para los ciudadanos y sociedad en general. Con lo antes mencionado podemos describir que el diseño de la propuesta va influir de manera positiva en el desarrollo de actividades de la institución logrando una mejora continua en cada uno de sus procesos.

5. CONCLUSIONES

En cuanto a diagnóstico del nivel de atención al ciudadano en Tramifácil, se logró evidenciar que un deficiente nivel de atención debido a que un 45% respondieron de forma negativa con respecto a esta situación presentada, con ello, se puede indicar que el personal que labora en la entidad Municipal, no logra dar una solución u orientación adecuada al ciudadano, la atención de personal un 42% respondieron negativamente porque consideran que el personal no está capacitado, para ofrecer una buena atención, porque desconocen los tramites o procedimientos, que se utilizan, respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad, generando mucha disconformidad por parte del ciudadano, y la demora en los tramites son deficiencias actuales.

Las deficiencias que se tiene con respecto a la simplificación administrativa es que no ofrece capacitaciones al personal, aún se mantiene el uso de documentos físicos para todo tipo de tramites, no se ha promovido el uso de correos o plataformas para simplificar diversos trámites. Un 75% afirma que estos trámites si son tomados en cuenta como prioridades, se está buscando alternativas de incorporar tecnologías de la información, afirma el 53%; pero el 33% afirma que no se tienen mejoras en simplificación de trámites.

Finalmente, se diseñó nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil de la MPL, mediante la planificación de procesos, realizar un plan de trabajo, la incorporación de tecnologías de información, como una plataforma virtual para agilizar los trámites, desarrollar un software que comparta información de manera directa con todas áreas, para agilizar las coordinaciones respecto a diversos trámites que solicita el ciudadano y otras entidades de la provincia y región.

REFERENCIAS

- Ayme, Y. (2019). *La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019*. Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Ayacucho. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (1996). *Public management and governance*, London and Newyork. *Taylor & Francis Group*, 138-144. Recuperado el 10 de Mayo de 2020
- Budy, A. (Marzo de 2019). The landscape of public service innovation in Indonesia A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovación Management*, 17(1), 25-40. Recuperado el 7 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537562599002>
- Bueno Junquero, A. (7 de Setiembre de 2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *Foro y Ágora*, 4(16), 146 - 157. doi:<https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Carrasco Díaz, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. . Lima: Editorial San Marcos.
- Chain, C. E. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. *Optar el Grado de Maestro en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco.
- Cueva Paredes, A. L. (2019). *Incidence of the application of administrative simplification in the creation of public value in the center of best citizen care - case: MAC Lima Norte - 2018*. Maestro en Administración Pública, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, Lima. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Decreto Supremo N° 025-2010-PCM. (2010). *Política y Plan de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros, Perú, Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Decreto Supremo N° 079-2007-PCM. (s.f.). *Aprueban lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA y establecen disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo*. Decreto Supremo, Presidencia del Concejo de Ministros, Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Decreto Supremo N° 123. (2018). *Decreto legislativo que crea el sistema único de trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad decreto supremo N° 031-2018-PCM*. Lima.

- Decreto Supremo N° 123-2018 PCM. (s.f.). *Decreto Supremo que aprueba el*. Presidencia del Concejo de Ministros, Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Decreto Supremo N°117-2019-PCM. (s.f.). *Decreto Supremo que ratifica procedimientos administrativos de las entidades del Poder Ejecutivo como resultado del Análisis de Calidad Regulatoria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310*, . Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Díaz, R. A. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la municipalidad distrital de Tumbán – 2017*. Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque, Chiclayo. Recuperado el 6 de Mayo de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21789/diaz_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, M. A. (2015). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso*. Optar el título de Magister, Universidad Nacional La Plata, Argentina, La Plata. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53926/Documento_completo..pdf-PDFA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Flores Campos, Á. S. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las Municipalidades del Perú. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 11(1). Recuperado el 21 de Abril de 2020
- García, R., & García, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo banco interamericano de desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. BID.
- Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juárez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (Agosto de 2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in departments with public and private management. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 2(42). doi:<http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>
- Graeber, D. (2015). The Utopia of Rules: On Technology, Stupidity, and the Secret Joys of Bureaucracy. *Melville House*. Recuperado el 10 de Mayo de 2020
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera Camacho, C. (2015). *Modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado*. Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, Lima. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7163>
- Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. (Mayo - Junio de 2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). doi:doi:10.15 90/1678-6971/eRAMG190134

- Ladeira, W. J., Silva, G., Oliveira, F., & Falcao, C. (13 de Abril de 2015). Antecedentes da satisfação na rede hoteleira: Uma investigação através da modelagem de equações estruturais. *RBTUR: Revista Brasileira de Pesquería y Turismo*, 7(1). doi:<https://doi.org/10.7784/rbtur.v7i1.549>
- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Ooi, K.-B., & Lin, B. (14 de Junio de 2017). Do Electronic Word-of-Mouth and Elaboration Likelihood Model Influence Hotel Booking? *Journal of Computer Information Systems*, 59(2), 146-160. doi:<https://doi.org/10.1080/08874417.2017.1320953>
- Limo, J. E. (2019). *la necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la municipalidad provincial de Chiclayo para una gestión eficiente*. Título de Abogado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo. Recuperado el 6 de Mayo de 2020, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2216/1/TL_LimoAbadJacqueline.pdf
- López Chávez, B., & Vega Paucar, C. (2017). Pending challenges of the Strategy "Better Citizen Service" - MAC. *INNOVAG*, 3(3). Recuperado el 20 de Abril de 2020, de <file:///D:/Downloads/19743-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78482-1-10-20180322.pdf>
- Maraví, M. (31 de Mayo de 2017). Mechanisms for administrative simplification in light of recent amendments to the General Administrative Procedure Law, 27444, and the recent Law of Prevention and Elimination of Bureaucratic Barriers, Legislative Decree 1256. *IUS ET VERITAS*(54). Recuperado el 20 de Abril de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>
- Melgar Jiménez, M. F. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el área de atención al ciudadano en una entidad del estado*. Título de Ingeniero industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, Lima. Recuperado el 21 de Abril de 2020, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8053>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31. doi:10.22198/rys2019/31/1206
- Montañez, K. E. (2018). *Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Maestro en Gestión Pública, Universidad , Lamabyeque, Chiclayo. Recuperado el 6 de Mayo de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31746/monta%c3%b1ez_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nordeña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (Diciembre de 2012). Aplciabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *CHIA Colombia*, 12(3), 263-274. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima, Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMS.