



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN
PÚBLICA, LIMA 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Ingrid Laura Flores Cayo (0000-0002-2483-8807)
Max Andre Ampuero Leandro (0000-0002-9276-5259)

Asesor:
Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima - Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 15 de diciembre de 2021 **«FSUS»**

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 1	NELLY ALBINA MIRANDA TEJEDA
Miembro 2	MARIA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

INGRID LAURA FLORES CAYO
MAX ANDRE AMPUERO LEANDRO

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple (x) calificar a:

Tesista:	INGRID LAURA FLORES CAYO		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	MAX ANDRE AMPUERO LEANDRO		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Presidente(a) del Jurado


ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor(a)


NELLY ALBINA MIRANDA TEJEDA
Miembro 1


MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

RESUMEN

Desde la perspectiva de este estudio, el objetivo considera “determinar la relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021”. Dentro de la metodología se desarrolló el diseño no experimental de estudio transversal, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional. La muestra fue censal y la conformaron 52 usuarios. Dentro de las técnicas de recopilación de datos se aplicó la encuesta, de igual forma el cuestionario como instrumento con 18 ítems, de las cuales 09 corresponden a las dimensiones: digitalización, accesibilidad digital y transparencia de la variable; simplificación administrativa. Por otro lado, los 9 ítems restantes, corresponden a las dimensiones: calidad de respuesta, solución inmediata y confianza de la variable calidad de servicio. Con respecto a la hipótesis general la correlación hallada fue de ($r=0,648$), indicando que la relación es positiva, finalmente la simplificación administrativa tiene relación significativa con la calidad de servicio de la Institución Pública, Lima, 2021.

Palabras claves: Simplificación, calidad, digitalización, calidad de respuesta.

ABSTRACT

From the perspective of this study, the objective considers “to determine the relationship between administrative simplification and the quality of service of a public institution, Lima 2021”.

Within the methodology, the non-experimental design of a cross-sectional study was developed, with a quantitative approach, correlational descriptive scope. The sample was census and was carried out as a technique for data collection, in the same way the questionnaire as an instrument with 18 items, of which 09 correspond to the dimensions; digitalization, digital accessibility and transparency of the variable; administrative simplification. On the other hand, the remaining 9 items correspond to the dimensions: quality of response, immediate solution and confidence in the quality of service variable. Regarding the general hypothesis, the correlation found was ($r=0.648$), indicating that the relationship is positive, finally administrative simplification has a significant relationship with the quality of service of the Public Institution, Lima, 2021.

Keywords: Simplification, quality, digitization, quality of response.

INTRODUCCIÓN

Promover la relación entre la ciudadanía y el estado es una tarea pendiente que los Gobiernos en general deben resolver. Los Gobiernos centrales en su mayoría se caracterizan por gestionar trámites lentos e ineficientes (Díaz, 2018).

En América latina se deben fortalecer y modernizar reformas frente a los servicios públicos, ya que el trámite es lo que conecta a la ciudadanía con el servicio, obligación o derecho público. Para los servicios notablemente necesarios, como la solicitud de documento de identidad o el acta de nacimiento, el trámite no es solo la puerta de acceso, sino todo el servicio (García et ál. 2018).

La simplificación administrativa es considerada como una metodología efectiva para mejorar procesos, reducir costo y tiempo de la manera más oportuna (Mamani, 2017).

Implica implementar medidas que optimicen el funcionamiento de las instituciones, eliminando obstáculos innecesarios derivados de una inadecuada administración. Las entidades del estado reúnen muchos de los trámites que son realizados por los ciudadanos (SGC-PCM, 2021).

En el 2018, los Organismos del Estado Peruano, generaron una serie de mecanismos para mejorar la atención en los gobiernos locales. La implementación de la modernización de gestión pública garantiza la calidad de servicio, promueve las facilidades de trámite documentario mejorando el funcionamiento del estado, con la finalidad de reducir los procesos para el otorgamiento de Licencia de Funcionamiento, la cual permite realizar actividades comerciales bajo condiciones de seguridad la cual garantiza el desarrollo económico. (PCM-PERU, 2020).

La emisión de licencia de funcionamiento puede ser otorgada por los gobiernos regionales y municipales a través de los mecanismos establecidos en el TUPA y amparados en la ley general de licencia de funcionamiento N° 28976.

Actualmente, este procedimiento presenta demora, debido a la falta de información y orientación hacia los usuarios. Esta situación obliga a examinar el concepto de calidad de servicio, la cual se caracteriza por los resultados de la percepción del cliente (Hualpa, 2017).

Hoy en día es importante brindar una calidad de servicio la cual ayude a mejorar la productividad de cada organización en corto, mediano y largo plazo. Además, se puede considerar un valor objetivo y estable en un periodo de tiempo. Los usuarios exigen servicios eficientes y significativos a favor de la comunidad, de modo que lograr implementar servicio de calidad requiere cumplimiento de metas (Bao, et al. 2020).

La calidad se refleja en la orientación hacia los usuarios y el cumplimiento de sus necesidades, facilitar sus expectativas con un servicio específico. Toda atención al cliente debe ser buena y las empresas deben promover un alto nivel de servicio, generando satisfacción y buena experiencia al usuario (Rojas, et ál. 2020).

La calidad en el servicio es relacionada con la satisfacción, valor percepción e impacto económico, mientras que la calidad de respuesta influye de manera efectiva en la experiencia de un servicio ante las necesidades de un usuario o cliente. Ambos conceptos se relacionan significativamente, concluyendo que la calidad de respuesta influye de manera efectiva en la experiencia de un servicio ante la necesidad. (González, et ál. 2021).

Para la operación comercial de un establecimiento, es fundamental contar con autorización municipal, por lo que para la obtención de esta licencia es necesario el cumplimiento de lineamientos de seguridad en defensa civil. (Torral, 2018).

Para ello, se destaca realizar un mecanismo que permita optimización de los plazos de atención. La búsqueda de soluciones y la inmediatez son dos principales características de la sociedad actual. No hay tiempo para procedimientos, ni espera, se deben resolver ya. En ese contexto, surgen estrategias e ideas para otorgar una solución inmediata ante un mundo exigente. (Faraone et ál. 2018). Esta información ayuda a entender el sentido de calidad de servicio.

Por otro lado, se dice que: el proceso administrativo es un instrumento importante que se debe aplicar cuando se emprende un negocio, ya que permite el orden sistemático de las áreas de una organización. Es determinante para el buen manejo de ejecución de procesos y aplicación de técnicas y estrategias (Zambrano, et ál. 2020).

Técnicas como: La digitalización que introduce la relación entre las empresas, trabajadores y clientes. El uso de herramientas digitales hará una comunicación fluida de ambas partes. (Molina, et ál. 2018, p. 313).

El énfasis de las variables se materializó con el nuevo D.S N°163-2020, el cual busca reducir los procesos para otorgar licencia de funcionamiento el cual facilita el desarrollo de actividades y la implementación de medidas que conlleven el desarrollo sostenible del establecimiento comercial (PCM-PERU, 2020).

Antecedentes

Silva (2020) en su investigación titulada, “Gestión de Simplificación Administrativa en el Desarrollo de las universidades Públicas”. Buscó conocer las diversas características de gestión de simplificación en el desarrollo de las instituciones, concluyendo que deben estar acompañadas de programas tecnológicos, simplificando tramites, carga documental y costos, para generar desarrollo en la organización.

Silva (2020) en su artículo, “Modelo de Gestión de Simplificación Administrativa para mejorar la Satisfacción del usuario”. Nos indica que, implementar un modelo que mejore la satisfacción del usuario, mejora la comunicación y permite articular con las áreas competentes, teniendo como resultado la reducción de trámites.

Cubas (2021) investigo, “la Simplificación Administrativa para mejorar la Atención al Ciudadano en Tramifacil”. Buscó implementar nuevas alternativas relacionadas a la simplificación para mejorar la atención al usuario. Concluyó que las deficiencias se reflejan por no utilizar tecnología y falta de capacitación al personal.

Loli (2019) en su investigación, “Simplificación Administrativa y la Gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos”. Nos indica que, la simplificación debe cumplir una misión en relación al servicio brindado, el cual pueda cubrir las expectativas logrando la reducción de costos en los procedimientos.

Pintado (2020). En su investigación, “Simplificación Administrativa y satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Piura”. Indica que, para alcanzar la satisfacción del cliente o usuario existen factores que permiten demostrar eficiencia desde la atención la cual permita mostrar la calidad de la entidad.

Fernández (2020). En su tesis, “Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de contratación administrativa de servicios en el Ministerio del Interior”.

Nos indica que, la simplificación administrativa tiene importancia dentro de un

procedimiento, eliminando obstáculos y despertando el interés del cliente frente al producto o servicio.

Cancio (2019). En su tesis, “Gestión administrativa y la calidad de servicio”. Nos indica que realizar estas acciones mediante encuestas es beneficioso para la institución ya que podrán determinar sus debilidades y podrán fortalecerlas para generar confianza a los usuarios.

Bustamante et.al., (2017). “Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas”. Nos indica que los servicios, son considerados a favor de mujeres, ya que existe una gestión eficiente en los procedimientos que presentan.

Herdoiza (2020). En su tesis, “Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta- Ecuador, 2019”. Buscó formular reformas para mejorar el procedimiento administrativo en el régimen tributario ecuatoriano, considerando la normativa tributaria, los principios constitucionales y reformas. Además de proponer reformas que mejoren la simplicidad del sistema, optimizando recursos. Se concluye que la modernización y atención tienen relación. Además, para mejorar la calidad de atención deben implementar mecanismos que permita mostrar eficiencia en el proceso de atención.

Cervantes (2018). En su investigación titulada, “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla”. Nos indica que, mejorar la atención de las necesidades o requerimientos que solicitan los clientes, depende del servicio y la experiencia generada durante la atención que se brinda al usuario.

Metodología

El estudio compete al diseño no experimental-transversal de nivel descriptivo/correlacional con enfoque cuantitativo de tipo aplicado. Además, la muestra fue censal conformada por 52 usuarios de una institución pública. Se utilizó como método la encuesta y el cuestionario como instrumento, el cual fue validado por jueces expertos y la confiabilidad calculada con el Alfa de Cronbach, obteniendo resultados mostrados en la tabla 1.

Tabla 1 . Confiabilidad del instrumento

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Simplificación de Proceso	,902	Confiable
Calidad de servicio	,933	Confiable

Nota: Se describen los valores de confiabilidad hallados a través del Alfa de Cronbach
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Baremo

En la presentación de datos dentro de la estadística descriptiva para las variables y dimensiones se utilizó baremo en los percentiles 33 y 66% representado con la escala “bajo, medio y alto” y se hallaron según tabla 2.

VARIABLE 1		D1v1	D2v1	d3v1
Nivel Bajo	9 -21	<3-7>	<3-7>	<3-7>
Nivel medio	22-34	<8-12>	<8-12>	<8-12>
Nivel alto	35 -45	<13-15>	<13-15>	<13-15>
VARIABLE 2		D1v2	D2v2	d3v2
Nivel Bajo	9 -21	<3-7>	<3-7>	<3-7>
Nivel medio	22-34	<8-12>	<8-12>	<8-12>
Nivel alto	35 -45	<13-15>	<13-15>	<13-15>

Nota: Se detalla la valoración de instrumentos según el nivel de respuesta.
Fuente: Elaboración propia

Análisis de datos descriptivos

Se considera el análisis de variables y dimensiones por niveles “bajo, medio y alto”.

Tabla 3:

Frecuencia de Simplificación Administrativa

<i>Simplificación Administrativa</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	2	3,8	3,8	3,8
Nivel Medio	16	30,8	30,8	34,6
Nivel Alto	34	65,4	65,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

En base a los resultados de la variable Simplificación Administrativa, se muestra que el 65.4% tiene nivel alto, 30,8% tiene nivel medio y solamente el 3.8% nivel bajo, respecto a la percepción de los usuarios de una institución pública.

Tabla 4: *Frecuencia de Calidad de Servicio*

<i>Calidad de Servicio</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel bajo	3	5,8	5,8	5,8
Nivel Medio	19	36,5	36,5	42,3
Nivel Alto	30	57,7	57,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En relación a los resultados de la variable Calidad de Servicio, se muestra que el 57.7% tiene nivel alto, 36.5% tiene nivel medio y solamente el 5.8% nivel bajo, respecto a la percepción de los usuarios de una institución pública.

Análisis inferencial

Se considera el análisis inferencial utilizando herramientas que permitan realizar la evaluación sistemática de la muestra de la población.

Tabla 5: Prueba de normalidad

Respecto a la prueba de normalidad. Se ha considerado para establecer el procedimiento adecuado.

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a		Criterio
		gl	Sig.	Sig < 0.05
Suma Simplificación Administrativa	,155	52	,003	No normal
Suma Digitalización	,219	52	,000	No normal
Suma Accesibilidad Digital	,244	52	,000	No normal
Suma Transparencia	,194	52	,000	No normal
Suma Calidad de Servicio	,133	52	,022	No normal

Fuente: Elaboración propia

Se tomó la prueba de Kolmogorov Smirnov, por ser una muestra mayor a 50 observaciones y considerando que el criterio Sig. < 0.05. Se rechaza la H0 en todos los casos. Se concluye que los antecedentes no se originan de una distribución usual, en las variables y dimensiones. Por lo tanto, considerando que son distribuciones no normales, se utilizarán procedimientos de la estadística no paramétrica, como la prueba de correlación de rangos de Spearman.

Prueba de contraste para la hipótesis general

H0: No se encuentra relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

H1: Existe relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

Nivel de Sig: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Tabla 6: Correlaciones- Hipótesis General

Correlaciones			Simplificación Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro estadístico anterior, se demuestra la relación de 0,648 entre las variables. La relación es favorable y cuenta con un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 figura que es $< \alpha 0.05$, lo cual indica que la correspondencia sea significativa. Se deniega la hipótesis inválida y se aprueba la hipótesis alterna. Se afirma que existe correlación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

Prueba de contraste para la hipótesis específica 1

H0: No se encuentra relación entre la digitalización y la calidad de servicio de de una institución pública, Lima 2021.

H1: Existe relación entre la digitalización y la calidad de servicio de de una institución pública, Lima 2021.

Nivel de significación: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Tabla 7: Correlaciones-Hipótesis específica 1

Correlaciones				
		Calidad de		
		Digitalización	Servicio	
Rho de Spearman	Digitalización	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro estadístico, se demuestra relación de 0,622 entre las variables. La relación es favorable obteniendo un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es $<$ a 0.05, lo cual indica que la relación sea relevante. Se deniega la hipótesis inválida y se acepta la hipótesis alterna. Se determina que existe relación entre la digitalización y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

Prueba de contraste para la hipótesis específica 2

H0: No se encuentra relación entre la Accesibilidad digital y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

H1: Existe relación entre la Accesibilidad digital y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

Nivel de significación: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Tabla 8: Correlaciones-Hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Accesibilidad Digital	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Accesibilidad Digital	Coeficiente de correlación	1,00	,538*
		Sig. (bilateral)	0	*
		N	52	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro estadístico, se demuestra relación de 0,538 entre variables. La relación es favorable y cuenta con un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es < 0.05 , lo cual indica que la relación sea relevante. Se deniega la hipótesis inválida y se acepta la hipótesis alterna. Se determina existe relación entre la Accesibilidad digital y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

Prueba de contraste para la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la Transparencia y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

H1: Existe relación entre la Transparencia y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

Nivel de Sig: Es de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Tabla 9: Correlaciones-Hipótesis específica 3

Correlaciones				
		Transparencia		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Transparencia	Coeficiente de correlación	1,000	,618
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro estadístico, se evidencia relación de 0,618 entre variables. La relación es favorable y cuenta con un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 es $< \alpha$ 0.05, lo que indica que la relación sea relevante. Se niega la hipótesis negativa y se considera la hipótesis alterna. Se determina que existe relación entre la Transparencia y la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021.

DISCUSIÓN

En base a las conclusiones estadísticas, se evidencia la correspondencia entre las variables del estudio. Se obtuvo un coeficiente de $Rho=0,648$ entre la simplificación administrativa y calidad de servicio afirmando que la correlación entre las variables es favorable con un nivel moderado. La significancia $p=0,000$ muestra que es $< a 0.05$, lo que indica que la relación es relevante rechazando la H_0 (hipótesis invalida), y aceptando la hipótesis alterna. Confirma que la Simplificación Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de una institución pública, Lima 2021.

Un resultado similar obtuvo Uribe (2018) en su tesis “Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018”, sus resultados muestran $Rho= 0,590$ entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), se determina la existencia de relación moderada.

Asimismo, Calagua (2018) en su estudio transversal de carácter descriptivo correlacional, determina la existencia de correlación entre las variables del estudio: Simplificación administrativa y calidad de servicio. Otro estudio que coincide es de Bao, Marcelo, Gutiérrez (2019), al haber determinado la correlación de las variables como resultado favorable lo que demuestra la correlación entre las variables de simplificación administrativa y calidad de servicio la cual se efectuó en una Escuela de Posgrado de la ciudad de Huánuco.

Otra de las investigaciones que guarda estrecha relación con la presente tesis es de Morales, Ampuero, Flores (2015) ya que el objetivo general del estudio es brindar un mejor servicio al ciudadano o usuario a través de un sistema de información más simplificada que permita administrar correctamente los documentos o trámites a realizar.

En base a la hipótesis específica 1 se verifica una relación ($Rho=0,622$, $p=0,000 < \alpha=0,05$). Afirmando que la digitalización tiene relación con la calidad de servicio de una Institución Pública en Lima, 2021. Rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Joza, Ceen deño (2017) manifiestan que, el proceso de digitalización ayuda a almacenar, recuperar, gestionar y consultar documentos digitalizados de forma rápida, eficiente, sencilla y segura, garantizando así que se conserve la información generada por la empresa. Dentro de las acciones planteadas en el estudio menciona que la digitalización permite lograr una administración documental de calidad.

Los resultados de la hipótesis específica 2, en cuanto al puntaje con evidencia científica fue ($Rho=0.538$, $p=0,000 < \alpha=0,05$), rechazando la H_0 (hipótesis no valida), y aceptando la hipótesis alterna, afirmando que la accesibilidad digital se relaciona favorablemente con calidad de servicio de una institución pública en Lima, 2021.

Tal como menciona Escofet (2020) en su estudio sobre la participación y accesibilidad digital en comunidades. Las tecnologías digitales facilitan la distribución y el acceso de información, lo que convierte en un instrumento eficiente para solucionar los problemas comunitarios.

Por último, la hipótesis específica 3, obtuvo el valor de ($Rho=0,618$, $p=0,000 < \alpha=0,05$) lo que permite rechazar la H_0 (hipótesis no valida), y aceptando la hipótesis alterna, afirmando la relación de la transferencia y calidad de servicio de una Institución Pública en Lima, 2021.

Uribe (2018) expone que los mecanismos digitales tienen por finalidad brindar servicios mediante tecnologías de información. Asimismo, desarrolla democracia por estos instrumentos, mejorando la transparencia y acceso a la información.

En ese contexto, Rojas, Niebles, Pacheco, Hernández (2020) manifiestan en su estudio “Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas”, que es necesario aplicar técnicas que permitan optimizar los procesos. Entre ellos recursos tecnológicos en virtud de mejorar actividades laborales y fortalecimiento de la calidad de servicio.

En conclusión, el estudio pone en evidencia la relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio que se ejecutó en una Institución Pública en Lima, 2021.

Esto implica que, las variables tienen relación significativa, permitiendo resolver problemáticas relacionadas dentro de los determinados procedimientos, además tomar acciones que garanticen un mejor servicio.

La contribución y aplicación de este estudio, se relaciona directamente con el mejoramiento de la gestión pública, determinando establecer acciones que permitan solucionar problemas y generar una buena relación entre gobierno y población.

CONCLUSIONES

Primero, se afirma que existe relación entre las variables, considerando que la simplificación corresponde a la reducción de tiempos en los procedimientos, mejorando la labor y fortalece la calidad de servicio hacia los usuarios.

Además, el estudio realizado concluye que la simplificación administrativa cuenta con un procedimiento de planificación desde políticas internas con miras a mejorar la calidad de servicio de los colaboradores, reducción de costos y cumplimiento de metas establecidas por el gobierno central.

Asimismo, la simplificación administrativa, debe estar acompañada por un mecanismo que facilite realizar y garantizar el desarrollo de procedimientos de la institución.

Dentro de las instituciones públicas la simplificación y calidad de servicio conlleva a tener mayor competitividad entre colaboradores.

Por ello, se sugiere una mejora en las políticas de las instituciones para tomar en consideración los nuevos mecanismos a fin de realizar un trabajo eficiente que permita y demuestre la calidad ante las diferentes exigencias de los usuarios.

FINACIMIENTO

No monetario

REFERENCIAS

- Bao, C., Marcelo, M., & Gutierrez, M. (Abril de 2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Huánuco. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/>:
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Castillo, J., Miguel de Priego, B., Luna, A., & Otárola, E. (2018). *Gestión del Riesgo de Soborno en el proceso de otorgar licencias de funcionamiento [Tesis de Magister, Universidad del Pacífico]*. Repositorio Universidad del Pacifico. Obtenido de
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2438/Jorge_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chinchayan, A. (Agosto de 2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo [Tesis para optar el grado de magister]. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19662>
- Díaz, C. (2018). *Iniciativas de Simplificación Administrativa para la eliminación de barreras*. Colombia.
- Faraone, S., & Eugenia, B. (2018). <https://www.researchgate.net/>. Recuperado el 2021, de https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Ortega-24/publication/328996697_Un_panorama_sobre_el_diagnostico_de_TDAH_en_Brasil_y_sus_controversias_in_Bianchi_E_Faraone_S_medicalicion_salud_mental_e_infancias_Perspectivas_y_debates_desde_las_ciencias_so
- Fernández-Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Indexada Latindex Catálogo 2.0*, 4(3).
doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- González, E., Cárcamo, M. d., & Navarrete, R. (2021). Experiencia cultural, calidad y respuesta en el Museo de las Momias en Guanajuato, México. *Nova Scientia*, 13(27). México. Obtenido de
<http://novascientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/2755/1138>

- Hualpa, A. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de emisión de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales y de servicios en la Municipalidad Distrital de Comas y su fiscalización posterior, Comas 2017*. Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola [Tesis para optar el grado de licenciatura], Lima, Perú.
- Jiménez, I., Martelo, R., & Peña, M. (2017). Diagnóstico sobre Accesibilidad e Integración Digital dentro. *Revista Dialnet, 12(1)*. Obtenido de <https://Dialnet-DiagnosticoSobreAccesibilidadIntegracionDigitalDe-6069703.pdf>
- Joza, M., & Cedeño, A. (2017). Gestión y Digitlización de Archivos Administrativos: Caso de estudio del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Zonal 4. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*,. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/archivos-administrativos.html>
- Mamani, L. (2017). *Aplicación de la Metodología de Simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad de San Román, Periodo 2013-2014*. Repositorio de Universidad Nacional del Antiplano [Tesis para optar el grado de licenciatura], Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14710/Mamani_Gallegos_Lily_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, W. (Junio de 2017). *Monitoreo y Control de Establecimientos Comerciales en Chia*. Repositorio Universidad de cundinamarca. Obtenido de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1243/MONITOREO%20Y%20CONTROL%20DE%20ESTABLECIMIENTOS%20COMERCIALES%20EN%20CH%20c3%8dA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina, O., & Pastor, A. (2018). *La Digitalización, Relaciones Laborales y Derecho del Trabajo*. Obtenido de https://www.researchgate.net/https://www.researchgate.net/profile/Oscar-Molina-10/publication/325484982_La_Digitalizacion_Relaciones_Laborales_y_Derecho_del_Trabajo/links/5b10e7f1a6fdcc4611d98d6d/La-Digitalizacion-Relaciones-Laborales-y-Derecho-del-Trabajo.pdf
- Morales, C., Ampuero, M., & Flores, I. (Mayo de 2015). Simplicació Administrativa nnnn. *Científica del Sur*, 45. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1153/T05-SI%200020%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nuñez, A. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de emisión de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales y de servicios en la Municipalidad Distrital de Comas y su fiscalización posterior, Comas, 2017 [Tesis de Licenciatura, USIL]*. Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3236/1/2017_HualpaGalindo.pdf
- Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). Comprensión Epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 16.
- Piscoya, D. (2019). *La confianza y la lealtad en el uso de los servicios bancarios virtuales del Banco de Credito sucursal Lambayeque [Tesis para optar el grado de Licenciatura]*. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2028/1/TL_PiscoyaRuizDiana.pdf
- Presidente del Consejo de Ministros, P. (Octubre de 2020). *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-texto-unico-ordenado-de-la-le-decreto-supremo-n-163-2020-pcm-1890266-2/>
- Presidente del Consejo de Ministros, P. (Octubre de 2020). *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-texto-unico-ordenado-de-la-le-decreto-supremo-n-163-2020-pcm-1890266-2/>
- Rojas, C., Niebles, W., & Pacheco, C. (Agosto de 2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
- Secretaría de Gestión Pública, P. d. (Junio de 2021). <https://sgp.pcm.gob.pe> Documento de Política. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf
- Tejedo, F., & Esteves, J. (2018). Transparencia en los municipios españoles: determinantes de la divulgación de información. *Revista Convergencia*(78). doi:<https://doi.org/10.29101/crcs.v25i78.9254>

- Toral, J. C. (2018). *Servicios Municipales y cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2017. [Tesis para optar el grado de Licenciatura]*. Repositorio Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2449/TESIS-CONTABILIDAD-2018-TORAL%20SANTILLAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zambrano, M., & Ormaza, M. (2020). Proceso Administrativo de fortalecimientos a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Porteviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 469. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1410>
- Uribe, D. (2018). *Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018 [Tesis para Grado de Mestría]*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21307/Uribe_GDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=De%20acuerdo%20a%20los%20resultados,regular%2C%20con%20el%2053.33%25%20d
- Silva, E. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020. [Tesis para Grado de Mestría]*. Repositorio Universidad de Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56799/Silva_HEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loli, C. (2019). *Simplificación administrativa y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos, 2019 [Tesis para Grado de Mestría]*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50996/Loli_TCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y