



# Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad

*Administrative simplification for user satisfaction in the municipality*

Simplificação administrativa para satisfação do usuário no distrito município

**Guillermo Ricardo Villanueva Coico**

rivillac-7@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1720-008X>

Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú

**Nelba Perez Astonitas**

jnr19\_27ra@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3642-2227>

Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú

**Juan Rubén Flores Carrero**

rubenfloca27@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5036-3748>

Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú

Recibido: 4 de enero 2022 / Arbitrado y aprobado: 28 de enero 2022 / Publicado: 14 de marzo 2022

## RESUMEN

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en las instituciones públicas, en la cual esta permite mejorar todas las falencias y reafirmar fortalezas; sin embargo, la Municipalidad distrital de Jayanca ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio brindado, debido a una deficiente gestión en la planificación de estrategias que contrarresten dicha satisfacción. El propósito fue diagnosticar el estado actual de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca. Este estudio fue de tipo básica y un diseño descriptivo no experimental con un enfoque cuantitativo; asimismo, se usó una muestra de 337 usuarios empleando un muestreo probabilístico aleatorio simple. Obteniendo un resultado que el 50% de usuarios respondieron nunca toman medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa, el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre. En la cual se concluye, que los usuarios tienen una percepción de que la administración nunca toma medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa. Por lo tanto, urge diseñar un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de atención.

**Palabras clave:** simplificación; administrativa; satisfacción; usuario; satisfacción

## ABSTRACT

User satisfaction is an indicator of the quality of care provided in public institutions, in which it allows all shortcomings to be improved and strengths to be reaffirmed; however, the District Municipality of Jayanca has been questioned on several occasions and most of the time users are dissatisfied with the service provided, due to poor management in the planning of strategies that counteract said satisfaction. The purpose was to diagnose the current state of user satisfaction in the district municipality of Jayanca. This study was of a basic type and a non-experimental descriptive design with a quantitative approach; likewise, a sample with a simple random probabilistic sampling of 337 users was used. Obtaining a result that 50% of users responded never take corrective measures to improve administrative simplification, 29% said that almost never, 10% sometimes, 7% always and finally 4% almost always. In which it concludes that users have a perception that the administration never takes corrective measures to improve administrative simplification. Therefore, it is urgent to design an administrative simplification model to improve the quality of care.

**Key words:** simplification; administrative; satisfaction; user; satisfaction

## RESUMO

A satisfação do usuário é um indicador da qualidade da assistência prestada nas instituições públicas, na qual permite melhorar todas as deficiências e reafirmar os pontos fortes; no entanto, o Município Distrital de Jayanca tem sido questionado em diversas ocasiões e na maioria das vezes os usuários estão insatisfeitos com o serviço prestado, devido à má gestão no planejamento de estratégias que contrariem essa satisfação. O objetivo foi diagnosticar o estado atual da satisfação dos usuários no município distrital de Jayanca. Este estudo foi do tipo básico e desenho descritivo não experimental com abordagem quantitativa; Da mesma forma, foi utilizada uma amostra com amostragem probabilística aleatória simples de 337 usuários. Obtendo como resultado que 50% dos usuários responderam nunca tomar medidas corretivas para melhorar a simplificação administrativa, 29% disseram que quase nunca, 10% às vezes, 7% sempre e por fim 4% quase sempre. Em que se conclui que os usuários têm uma percepção de que a administração nunca toma medidas corretivas para melhorar a simplificação administrativa. Portanto, é urgente desenhar um modelo de simplificação administrativa para melhorar a qualidade do atendimento.

**Palavras-chave:** simplificação; administrativo; satisfação; usuário; satisfação

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano, el Estado lo realiza a través de diferentes organismos y en sus normas vigentes. No obstante, según Quispe, (2017) considera que la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países es deficiente para brindar calidad de servicio. Sin embargo, la administración pública, en los últimos tiempos se está convirtiendo en un aliciente de cambio en los países más representativos de Europa o América del Norte, tomando como punto de partida la mejora de la calidad de servicio en favor del usuario

De lo expuesto, Rocca, (2016) manifestó que en la Municipalidad de Berisso de Argentina, los usuarios señalan de estar insatisfechos con la administración pública de su municipio de lo planteado se desprende que, el nivel de eficacia en una corporación orientada a la prestación de servicios se tantea, en gran medida, por el nivel de satisfacción de las expectativas de los administrados. Por lo tanto, el autor precitado expone que el plan para brindar los servicios debe estar acorde, prioritariamente con las necesidades básicas e indispensables de los administrados, sabido es que, en la medida que se satisfagan las expectativas de los administrados, este se verá más o menos satisfecho.

Por otro lado, en el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2019), de manera constante se hacen llegar una serie de reclamos de parte de los usuarios de las distintas municipalidades del país, toda vez que sus reclamos no son atendidos en los plazos perentorios que la norma establece, de la misma manera en muchos de los casos los fallos trasgreden los principios normativos y los derechos de los administrados, por otro lado la imagen de las municipalidades, se justifica en muchos casos, esta actitudes a la falta de un plan incentivos, el cual motive su buen desempeño a los trabajadores y con ello avalar un proceso apropiado y en el marco de la normatividad. Además, los lineamientos políticos inadecuados de la institución, como aquellas actuaciones impropias de los funcionarios afectan directamente a los administrados y/o usuarios al no ser atendidos en sus peticiones en los plazos que la normatividad lo establece.

Esta problemática descrita, también es exclusiva de la municipalidad de Jayanca, en las últimas décadas, estos acontecimientos es casi una inquebrantable en todas las instituciones encargadas de brindar servicios básicos públicos, donde de manera constante los usuarios se ven mortificados, llegando incluso a plantear quejas y reclamos por la defectuosa atención que reciben, por ejemplo cuando se solicita orientaciones sobre determinado

requerimiento, son mal orientados, o cuando se solicita un trámite de cualquier índole dentro de la competencia de la municipalidad, este se demora más de lo establecido en la ley, y no se da una explicación razonable por dicha demora, como se puede observar, esto es pues, una mala acción administrativa de las municipalidades, todo esto se explica en una deficiente gestión de parte de los trabajadores de las municipalidad, en los diferentes niveles y áreas.

El presente trabajo se justifica teóricamente en el enfoque clásico de la administración, Henri Fayol, Harrington Emerson, Chester Barnard; en base en que, los postulados teóricos refieren, que una buena distribución, jerarquía y organización garantiza un eficiente y alto horizonte de servicio en cada una de las áreas de la dependencia municipal, encargadas de brindar los servicios de su competencia a la comunidad. Además se justificó el trabajo de investigación en los planteamientos teoría relacionados con el campo laboral, toda vez en estos postulados se evidencian los objetos, individuos y situaciones gubernamentales que se orientan a satisfacer las necesidades de los administrados, sean estas administrativas, sociales y/o económicas.

## MÉTODO

**C**on respecto a la metodología el estudio se encuadra en el enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por un total de los 3000 usuarios de la Municipalidad Distrital de Jayanca. Por lo tanto, la selección de la muestra estará conformada por 337 usuarios con un muestreo probabilístico de aleatorio simple.

Para la obtención de información el estudio empleó la técnica de la encuesta y el conjuntamente como instrumento tipo escala de Likert, que estuvo conformada por 7 dimensiones que fueron: Medidas correctivas, Evaluación del procedimiento, Eficacia en el servicio de atención de la demanda, Eficiencia en el personal para la asistencia, Orden de llegada de atención al usuario, Simplificación del plan de seguimiento y evaluación del nuevo procedimiento administrativo y Actividades de difusión sobre la evaluación del procedimiento administrativo simplificado.

Sobre la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación, se sometió a la consistencia interna, medida a través del coeficiente de alfa de Cronbach, que permite medir el nivel de fiabilidad de una escala a partir de las variables estudiadas, para el cual se obtuvo un valor de 0.959, ubicándolo en un nivel muy alto de confianza.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El procesamiento de los datos se ejecutó teniendo en cuenta los análisis descriptivos, centrado en distribución de frecuencias y porcentajes, representaciones gráficas. Se hizo uso del programa informático Statistical Package for Social Sciences/Personal Computer Plus (SPSS/PC).

**Tabla 1.** Medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación administrativa.

Indicadores	Fr	%
Nunca	168	50
Casi nunca	97	29
A veces	34	10
Siempre	23	7
Casi siempre	15	4
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Se aprecia en la Tabla 1 que en la modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca toman medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa, el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

**Tabla 2.** Evaluación del procedimiento administrativo simplificado.

Indicadores	Fr	%
Nunca	163	48
Casi nunca	94	28
A veces	39	12
Siempre	25	7
Casi siempre	16	5
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Asimismo, se tiene en la Tabla 2 que en la modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca realizan actividades para la difusión de los resultados en el procedimiento administrativo simplificado el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

**Tabla 3.** Eficacia en el servicio de atención de la demanda de los usuarios.

Indicadores	Fr	%
Nunca	181	54
Casi nunca	93	27
A veces	39	12
Siempre	15	4
Casi siempre	9	3
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Según los resultados de la Tabla 3 se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 54% se encuentra insatisfecho con la administración pública, se obtuvo el 27% casi nunca, el 12% a veces, el 4% siempre y por último el 3% casi siempre. Se tiene que en mayor incidencia el 54% de los usuarios opinan que la atención no satisface sus demandas.

**Tabla 4.** Eficacia en el personal para la asistencia del usuario.

Indicadores	Fr	%
Nunca	178	53
Casi nunca	97	28
A veces	39	12
Siempre	15	4
Casi siempre	8	3
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Según los resultados de la Tabla 4 se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 53% se encuentra insatisfecho con la administración pública, casi nunca alcanzó el 28%, el 12% a veces, el 4% siempre y por último el 3% casi siempre. Se tiene que en mayor incidencia el 53% de los usuarios opinan que la atención no satisface sus demandas.

**Tabla 5.** Orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.

Indicadores	Fr	%
Nunca	171	51
Casi nunca	97	29
A veces	34	10
Siempre	22	7
Casi siempre	13	3
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Se obtiene los siguientes resultados en la Tabla 5, donde se determina que el estado actual de la satisfacción del usuario frente a la municipalidad es que el 51% se encuentra insatisfecho con la administración pública, porque casi nunca tuvo el 29% casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 3% casi siempre. Se tiene que en mayor incidencia el 51% de los usuarios opinan que la atención no respeta a los usuarios para ser atendidos.

**Tabla 6.** Diseño de simplificación del plan de seguimiento y evaluación del nuevo procedimiento administrativo.

Indicadores	Fr	%
Nunca	197	58
Casi nunca	87	26
A veces	24	7
Siempre	17	5
Casi siempre	12	4
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

De lo expuesto el 58% de los usuarios afirman nunca se ha planteado o se ha diseñado un plan o un modelo de simplificación, asimismo el 26% casi nunca, 7% a veces, 5% siempre y el 4% casi siempre.

**Tabla 7.** Actividades de difusión sobre la evaluación del procedimiento administrativo simplificado.

Indicadores	Fr	%
Nunca	204	61
Casi nunca	83	25
A veces	27	8
Siempre	16	4
Casi siempre	7	2
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Según los resultados de la Tabla 7 los usuarios consideran que, de existir una propuesta de simplificación administrativa para una buena atención y administración eficiente, donde el 61% afirma que nunca ha existido una propuesta, asimismo casi nunca tuvo el 25%, 8% a veces, 4% siempre y 2% casi siempre.

## Discusión

Luego de obtener los resultados estadísticos, se diserta teniendo en cuenta el objetivo de la investigación como también los constructos teóricos; en la cual fue proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca. De lo expuesto se comprueba con el estudio de Rocca (2015) donde afirma que la satisfacción del usuario no es valorada en la administración pública donde concluye que tanto los administradores como los usuarios están en un total descontentos. Por otro lado, Hidalgo (2015) en su investigación afirma que existe una aprobación muy baja por parte del usuario frente a la administración municipal, donde la eficacia no se muestra en la realidad, donde se obtiene una atención positiva significativa a la comunidad.

Por su parte, Gonzales (2017) demuestra en su estudio que la calidad de servicio y la complacencia de los beneficiarios la disposición de servicio encuentra relación con el horizonte de complacencia manifestado por los alumnos. Sin embargo, Quispe (2017) establece que la analogía entre la eficacia del servicio administrativo y el agrado de los beneficiarios en la municipal, donde se determina que se da una correspondencia entre la calidad de servicio y el agrado de los usuarios de la comunidad. En cambio, Cucat Vásquez, et al. (2020) en el estudio calidad en los servicios de salud, donde se demuestra el agrado de los beneficiarios, de la cual existe una correlación entre el grado de satisfacción de los beneficiarios, donde el usuario afirma que los abordados señalaron que se encuentran contentos con el servicio; en tanto que los beneficiarios puntualizaron estar descontentos con el área de nutrición.

Incluso, Parasuraman, Zeithaml, y Berry (2016) definen que una buena calidad vista desde el servicio, se trata de una sensatez integral de la superioridad u honorabilidad de una corporación, la que necesariamente debe relacionarse con la disconformidad entre expectativas y percepciones que tenga el usuario frente al servicio que presta cualquier institución. Asimismo, Muller (2018) plantea que la eficacia del servicio debe encontrarse por arriba de las expectativas de los administrados, debido a que, una vez ofrecido el servicio, la calidad será similar a la asistencia en sí mismo. Desde esta perspectiva son los administradores o trabajadores puedan optimizar el servicio de la institución. Es decir son ellos los llamados a optar medidas necesarias para una mejor atención.

De lo expuesto, según Alguacil (2016) manifiesta que la simplificación administrativa son aquellas acciones que buscan disminuir el número de etapas administrativas actuales tales como los trámites que condicionan cada procedimiento. Es decir la simplificación administrativa, teniendo en cuenta la simplificación normativa, la simplificación orgánica y la simplificación procedimental. De igual forma, Muñoz (2017) reafirma que la reducción administrativa es un sin número de principios y acciones que inducen a proceder innesarios de la administración pública, en la cual incorpora todo aspecto concerniente con el progreso de ordenamientos funcionales y servicios provistos únicamente por entidades públicas, este soporte creará un marco regulatorio y modelo de servicio de nuevo progreso continuo, de acción que certifique los logros de los objetivos estratégicos propuestos por la institución.

## CONCLUSIONES

**M**ediante este resultado se tomó en cuenta el objetivo donde se pudo identificar que no existen estrategias técnicas o métodos en la administración pública municipal. Además, se permitió determinar que el estado actual de la satisfacción del usuario la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos con la administración pública de la municipalidad; en la cual los usuarios opinan que la atención no respeta para ser atendidos.

Por último, se diagnosticó el estado actual de la satisfacción del usuario donde se permitió verificar que la municipalidad de Jayanca carece de un programa que ayude a orientar y prestara un buen servicio al usuario y a la comunidad. Por lo tanto, urge diseñar un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de atención.

## REFERENCIAS

- Alguacil, S. (2018). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>
- Cucat Vásquez, Y. G., Heredia Llatas. F. D., y Collazos Alarcón, M. A. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153-162. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1826/1820>
- Gonzales, D. (2017) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Científica Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 195-208. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2246>



- Hidalgo, V. (2021). Lecciones de 30 años de simplificación administrativa. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/06/lecciones-de-30-anos-de-simplificacion-administrativa-en-el-peru/>
- Muller, D. (2018) Innovative policies in the Italian public administration, in [Esperienze d'impresa. Permalink, 1, 73-97. <https://doi.org/10.3280/EI2017-001004>
- Muñoz, E. (2018). Reducing Administrative Waste in the US Health Care System. *The American Rescue*, 325(5), 427-438. 10.1001/jama.2020.24767
- Parasuraman, W.; Zeithaml, R. y Berry, Y. (2018) (2021). An Analysis of Customer Satisfaction Levels in Islamic Banks Based on Marketing Mix as a Measurement Tool. *Annalsofrscb*, 25(1), 2004-2012. <https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/318/268>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Simplificación administrativa en el Perú, avances y agenda futura. Obtenido de <https://n9.cl/ymjq6>
- Quispe, G. (2017) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 1-8. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>
- Rocca, O. (2018). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>