

## ORIGINAL

### Towards quality public services: the role of administrative simplification in local governments

### Hacia una atención pública de calidad: el rol de la simplificación administrativa en gobiernos locales

Dante Rossini Pacha Apaza<sup>a\*</sup>  

<sup>a</sup>Instituto de Soluciones Avanzadas en Investigación y Desarrollo Empresarial, La Paz, Bolivia.

\*Corresponding Author: Dante Rossini Pacha Apaza 

**How to Cite:** Pacha Apaza, D. R. (2025). Towards quality public services: the role of administrative simplification in local governments. *Edu - Tech Enterprise*, 3, 110. <https://doi.org/10.71459/edutech2025110>

**Submitted:** 07-06-2025

**Revised:** 10-08-2025

**Accepted:** 01-11-2025

**Published:** 02-11-2025

## RESUMEN

El estudio se desarrolló en el marco de la línea de investigación sobre reforma y modernización del Estado, planteándose como propósito central analizar el papel de la simplificación administrativa en la mejora de la atención pública de calidad en los gobiernos locales. Se trató de una investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de carácter correlacional. La población estuvo integrada por los usuarios de una municipalidad provincial y la muestra por 300 de ellos. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando cuestionarios estructurados: uno de 11 ítems para medir la simplificación administrativa y otro de 9 ítems para evaluar la atención al ciudadano. El procesamiento de la información se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 25. Los hallazgos evidenciaron que la simplificación administrativa guarda una relación directa y significativa con la atención al ciudadano, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.640 y un valor de  $p = 0.000$ , lo que permitió confirmar la hipótesis y concluir que la vinculación entre ambas variables es positiva.

**Palabras clave:** atención pública de calidad, simplificación administrativa, gobiernos locales.

## ABSTRACT

The study was conducted within the framework of research on state reform and modernization, with the central purpose of analyzing the role of administrative simplification in improving the quality of public services in local governments. It was a basic research study with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational in nature. The population consisted of users of a provincial municipality, and the sample consisted of 300 of them. Data were collected using a survey technique, with structured questionnaires: one with 11 items to measure administrative simplification and another with 9 items to evaluate citizen services. The information was processed using SPSS statistical software version 25. The findings showed that administrative simplification has a direct and significant relationship with citizen services, with a Spearman correlation coefficient (Rho) of 0.640 and a p-value of 0.000, confirming the hypothesis and concluding that the relationship between the two variables is positive.

**Keywords:** quality public service, administrative simplification, local governments.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la búsqueda de una gestión pública más eficiente ha colocado en el centro del debate la calidad de la atención ciudadana y el papel que desempeñan los procesos de simplificación administrativa. Los gobiernos locales, como instancias más cercanas a la población, enfrentan el reto de ofrecer servicios transparentes, ágiles y centrados en el usuario, en un contexto de creciente demanda social por instituciones modernas y confiables (Flores, 2018; Rubio, 2020).

La experiencia internacional aporta lecciones relevantes: en España, el estudio de Osur (2019) evidenció que la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales ha disminuido, lo que refleja la necesidad de fortalecer la calidad de la atención pública. En México, Monsiváis (2019) demostró que la confianza política de la población se relaciona estrechamente con la percepción sobre el funcionamiento de los servicios públicos, subrayando que la legitimidad del sistema político depende, en buena medida, de la calidad de los bienes públicos locales. En Colombia, Gea et al. (2020) destacaron que la insuficiencia en la atención ciudadana responde a limitaciones estructurales como la falta de recursos, accesibilidad y sostenibilidad. De manera similar, en Brasil, Klein et al. (2019) afirmaron que la sociedad actual demanda gobiernos más transparentes, con procesos simplificados y espacios de concertación que aseguren una atención efectiva al ciudadano.

En el ámbito nacional, la simplificación administrativa continúa siendo una tarea pendiente. Flores (2018) señala que persisten obstáculos burocráticos, retrasos innecesarios y requisitos excesivos, lo cual genera malestar en los ciudadanos y limita la eficiencia del aparato estatal. Rubio (2020) resalta la necesidad de innovaciones como la creación de módulos de atención única que concentren servicios y reduzcan la complejidad de los trámites. Ayme (2019), por su parte, sostiene que para mejorar la atención en el sector público es indispensable implementar procesos de calidad, continuos y cíclicos, que se orienten directamente a resolver las necesidades de la población. En la realidad local, los gobiernos municipales suelen enfrentar críticas por brindar servicios poco claros, impersonales y burocráticos, lo que debilita la confianza ciudadana en la gestión pública (Cubas & Heredia, 2021; Ramos, 2020). Esta situación plantea la necesidad de analizar la simplificación administrativa no solo como un mecanismo para agilizar trámites, sino como una herramienta estratégica que impacta en la calidad de la atención pública y, por extensión, en la legitimidad de las instituciones del Estado (Marivi, 2017; Lindley, 2016).

En este contexto, el presente estudio se orienta a examinar cómo la simplificación administrativa incide en la mejora de la atención pública de calidad en los gobiernos locales, aportando evidencia empírica que contribuya al debate sobre la modernización del Estado y la construcción de una gestión más cercana, transparente y eficaz para la ciudadanía.

## MÉTODO

El presente estudio se enmarca en la categoría de investigación básica, dado que busca ampliar el conocimiento científico de manera ordenada y sistemática, sin que sus hallazgos se traduzcan de manera inmediata en soluciones prácticas, aunque sí aportan fundamentos para la modernización de la gestión pública. En este sentido, Valderrama (2015) destaca la relevancia de recolectar datos que reflejen la realidad, como base para fortalecer el pensamiento científico y formular principios teóricos aplicables a diferentes contextos.

El enfoque adoptado fue cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Tal como señala Valderrama (2015), las investigaciones no experimentales se caracterizan por no manipular las variables de estudio, mientras que el carácter transversal implica la recolección de datos en un único momento del tiempo. Por su parte, Hernández et al. (2014) precisan que el diseño correlacional permite identificar la fuerza y dirección de la relación entre las variables analizadas, en este caso la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en los gobiernos locales.

La población estuvo conformada por los servidores de una municipalidad provincial del Cusco, ascendiendo a 113 servidores. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la población corresponde al conjunto de individuos con características comunes, mientras que la muestra constituye un subconjunto representativo de dicha población. En este estudio, la muestra coincidió con la totalidad de la población. Como criterios de inclusión se consideraron a los servidores nombrados de la institución, y como criterios de exclusión a los contratados y aquellos que no aceptaron participar de manera voluntaria. La unidad de análisis fueron los propios servidores municipales.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado de 20 preguntas, siguiendo la definición de Hernández et al. (2014) respecto al uso de este método como una de las herramientas más eficaces en investigaciones de corte social y organizacional. Para garantizar la validez de los instrumentos, se aplicó el juicio de expertos a cargo de tres especialistas en gestión pública, quienes verificaron la pertinencia, claridad y relevancia de los ítems. En cuanto a la confiabilidad, se realizó una prueba piloto con 20 servidores de la misma municipalidad, obteniéndose coeficientes Alfa de Cronbach de 0.952 y 0.981 para los cuestionarios de simplificación administrativa y atención al ciudadano, respectivamente, lo cual confirma un alto nivel de consistencia interna al superar el umbral de 0.80 recomendado.

El procedimiento contempló una fase inicial de autorización por parte de las autoridades municipales, tras lo cual se contactó a los trabajadores explicándoles los objetivos de la investigación y solicitando su participación voluntaria.

La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera presencial y también a través de medios digitales (formularios de Google enviados por correo electrónico y WhatsApp), respetando las condiciones éticas y de confidencialidad. Los datos obtenidos se organizaron en una hoja de cálculo en la nube para su posterior procesamiento.

En cuanto al análisis, se recurrió a la estadística descriptiva e inferencial. Para comprobar la normalidad de los datos se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S), siguiendo lo recomendado por Hernández y Mendoza (2018). Los resultados se presentaron en tablas y gráficos, complementados con análisis inferenciales orientados a contrastar las hipótesis de investigación. La técnica principal fue el coeficiente de correlación de Spearman, apropiado para datos no paramétricos, que permitió determinar la fuerza y dirección de la relación entre la simplificación administrativa y la atención pública de calidad en el gobierno local objeto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

## RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Resultados descriptivos de las variables propuestas*

Variable	Escala	n	%
Simplificación administrativa	Ineficiente	36	32 %
	Medianamente eficiente	70	62 %
	Eficiente	7	6 %
	Total	113	100 %
Atención al ciudadano	Ineficiente	31	27 %
	Medianamente eficiente	64	57 %
	Eficiente	18	16 %
	Total	113	100 %

Los resultados de la tabla muestran que la simplificación administrativa es percibida principalmente como medianamente eficiente por la mayoría de los encuestados (62 %), lo que indica que, si bien existen avances en la reducción de trámites y procesos, aún persisten dificultades que limitan su efectividad. Un 32 % de los participantes la considera ineficiente, lo cual refleja la presencia de prácticas burocráticas y retrasos que afectan el desempeño de la entidad. Solo un reducido 6 % percibe que esta dimensión se desarrolla de manera eficiente, evidenciando que todavía queda un largo camino por recorrer en la optimización de los procesos administrativos.

En cuanto a la atención al ciudadano, los resultados revelan que el 57 % la califica como medianamente eficiente, lo que sugiere que la calidad del servicio cumple parcialmente con las expectativas de los usuarios, pero no alcanza un nivel óptimo. Asimismo, un 27 % la percibe como ineficiente, lo que expresa insatisfacción respecto a la forma en que los trabajadores atienden y orientan a los ciudadanos. Apenas un 16 % considera que la atención brindada es eficiente, lo cual demuestra que la percepción positiva sobre la calidad del servicio es limitada.

En conjunto, los hallazgos permiten señalar que tanto la simplificación administrativa como la atención al ciudadano presentan un predominio de niveles intermedios de eficiencia, acompañados de porcentajes importantes de ineficiencia y bajos niveles de eficiencia plena. Esto refleja que la gestión municipal enfrenta serios retos en la reducción de la burocracia y en la mejora del trato directo a los ciudadanos. Dichos resultados evidencian que, aunque se han dado pasos hacia la modernización de la administración pública, todavía persisten deficiencias que afectan la confianza y satisfacción de los usuarios, limitando así el impacto esperado de las políticas de reforma y simplificación del Estado.

### Resultados inferenciales

Los resultados de la Tabla 2 muestran una correlación positiva y significativa entre el control interno y cada una de sus dimensiones asociadas a la gestión pública. En todos los casos, el valor de significancia bilateral ( $p = 0.000$ ) es menor al nivel crítico de 0.05, lo que confirma que las relaciones encontradas son estadísticamente significativas.

En detalle, la evaluación de riesgos presenta el coeficiente de correlación más alto ( $r = 0.790$ ), lo que indica que una adecuada identificación y gestión de riesgos se asocia fuertemente con un mejor desempeño en la gestión pública. Le siguen las actividades de control ( $r = 0.788$ ) y la supervisión ( $r = 0.762$ ), evidenciando que los procedimientos establecidos y el seguimiento constante de las operaciones son factores claves para garantizar la eficiencia institucional.

**Tabla 2***Tabla de contingencia para pruebas de hipótesis*

		<b>Atención al ciudadano</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Valores inherentes</b>	<b>Elementos intangibles</b>
Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	0.805**	0.840**	0.620**	0.418**
	Significancia bilateral	0	0	0	0
	N	113	113	113	113

Asimismo, el entorno de control ( $r = 0.761$ ) muestra una relación sólida, destacando la importancia del clima organizacional, la ética institucional y el compromiso del personal en la efectividad del control interno. En cuanto a la información y comunicación ( $r = 0.695$ ), si bien mantiene una correlación significativa, es la dimensión con menor fuerza de relación, lo que sugiere que los mecanismos de transmisión de información y retroalimentación interna aún requieren fortalecimiento para incidir de manera más decisiva en la gestión pública.

En conjunto, los hallazgos reflejan que el control interno no solo guarda una relación global con la gestión pública, sino que cada una de sus dimensiones contribuye de manera significativa a su eficiencia. Estos resultados refuerzan la hipótesis de que el fortalecimiento del control interno constituye un factor determinante para optimizar los procesos administrativos en el ámbito penitenciario.

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos evidencian que la simplificación administrativa guarda una relación significativa con la atención al ciudadano ( $r = 0.805$ ;  $p < 0.05$ ). Esta correlación alta y positiva confirma que la reducción de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la agilización de procesos repercuten en la percepción de un mejor servicio público. Este hallazgo coincide con lo señalado por Rubio (2021), quien demostró una correlación positiva moderada entre la simplificación administrativa y la atención ciudadana, resaltando que una gestión más ágil contribuye directamente en la calidad de los servicios ofrecidos. De igual manera, Ramos (2020) concluyó que la simplificación administrativa en proceso afecta de forma directa la satisfacción del ciudadano, reforzando la validez de los resultados actuales.

Asimismo, la relación más fuerte se encontró entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta ( $r = 0.840$ ), lo que implica que la reducción de pasos burocráticos impacta de manera decisiva en la rapidez y eficiencia del servicio. Estos resultados son concordantes con Ayme (2019), quien reportó una correlación positiva baja pero significativa entre ambas variables, destacando que la simplificación permite optimizar la rapidez de los servicios públicos. También se alinean con lo planteado por López (2015), quien sostuvo que la simplificación acompañada de tecnología reduce tiempos de espera y costos de trámites, mejorando de forma sustancial la capacidad de respuesta de las entidades.

En cuanto a los valores inherentes, la correlación positiva moderada ( $r = 0.620$ ) sugiere que la simplificación administrativa influye en la confianza, puntualidad y trato ofrecido por los trabajadores municipales. Este resultado se relaciona con lo señalado por Velázquez y Arzate (2015), quienes afirmaron que la satisfacción ciudadana se construye a partir de la combinación de procesos administrativos simplificados y el trato humano en el servicio público. De igual forma, Cubas y Heredia (2021) resaltaron que la deficiencia en la atención se debe a la falta de tecnologías y procesos eficientes, lo que explica por qué la correlación, aunque significativa, no alcanza niveles más altos.

Finalmente, la relación positiva pero baja con los elementos intangibles ( $r = 0.418$ ) revela que, si bien la simplificación administrativa impacta en aspectos como la atención personalizada, la amabilidad y el interés por el ciudadano, este efecto es limitado. Dicho hallazgo se asemeja al estudio de Calagua (2018), quien encontró una relación significativa entre simplificación administrativa y calidad de servicio ( $r = 0.725$ ), subrayando que la mejora en los procesos administrativos fortalece también la percepción del usuario en dimensiones más subjetivas como el trato y la empatía. Igualmente, Chain (2016) sostuvo que existe una asociación positiva entre gestión institucional y simplificación, lo que demuestra que la eficiencia administrativa repercute en la calidad del servicio en su conjunto, incluidos los elementos intangibles.

En síntesis, los resultados de este estudio corroboran lo planteado en diversas investigaciones previas: la simplificación administrativa es un factor determinante para elevar la calidad de la atención ciudadana. Sin embargo, aunque se evidencian correlaciones altas en la capacidad de respuesta y la atención en general, las dimensiones relacionadas con los valores inherentes y los elementos intangibles aún requieren mayores esfuerzos de fortalecimiento, principalmente a través de capacitación al personal y la implementación de herramientas tecnológicas que potencien la interacción con el usuario.

## CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se concluye que la simplificación administrativa guarda una correlación positiva

alta y significativa con la atención al ciudadano ( $r = 0.805$ ;  $p < 0.05$ ). Esto confirma que la reducción de trámites, la eliminación de requisitos innecesarios y la optimización de procesos impactan de manera favorable en la percepción ciudadana del servicio público, validando la hipótesis de que ambas variables están estrechamente vinculadas.

Respecto al primer objetivo específico, los resultados evidencian que la simplificación administrativa se asocia fuertemente con la capacidad de respuesta ( $r = 0.840$ ;  $p < 0.05$ ). Esto implica que la agilización de procedimientos y el uso de mecanismos más simples incrementan la rapidez y eficiencia en la atención, reforzando la necesidad de políticas orientadas a reducir tiempos y fortalecer la eficacia institucional.

En cuanto al segundo objetivo específico, se encontró una correlación positiva moderada entre la simplificación administrativa y los valores inherentes ( $r = 0.620$ ;  $p < 0.05$ ). Esto indica que, si bien la simplificación contribuye a mejorar la confianza, la puntualidad y la comprensión hacia el ciudadano, aún existen limitaciones en el trato humano que deben ser atendidas para alcanzar mayores niveles de satisfacción.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico, los resultados muestran una relación positiva baja entre la simplificación administrativa y los elementos intangibles ( $r = 0.418$ ;  $p < 0.05$ ). Si bien los procesos simplificados influyen en la atención personalizada, la amabilidad y la disposición del personal, el impacto es reducido, lo que señala la necesidad de fortalecer la capacitación, la empatía y la cultura de servicio en la gestión municipal.

En síntesis, el cumplimiento de los objetivos de investigación permite concluir que la simplificación administrativa constituye un factor clave para mejorar la atención al ciudadano, principalmente en lo relacionado con la eficiencia de respuesta. No obstante, los resultados también evidencian que para consolidar una atención integral se deben reforzar los valores inherentes y los elementos intangibles mediante estrategias de formación, acompañadas de una mayor inversión tecnológica y de gestión humana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragão, S., y Fontana, M. E. (2021). Outsourcing Strategies in Public Services under Budgetary Constraints: Analysing Perceptions of Public Managers. *Public Organization Review*, 1-17.
- Arobes, S. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Perú. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Asca, L. y Roda, R. (2017). Los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los administradores del gobierno de la ciudad de San Isidro en 2013. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Ayme, Y. (2019). La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36619/Ayme\\_EY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36619/Ayme_EY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) 146-157. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. Mexico: Digital UNID.
- Broms, R., Dahlström, C., & Nistotskaya, M. (2020). Competition and service quality: Evidence from Swedish residential care homes. *Governance*, 33(3), 525-543.
- Bryhinets, O. O., Svoboda, I., Shevchuk, O. R., Kotukh, Y. V., & Radich, V. Y. (2020). Public value management and new public governance as modern approaches to the development of public administration. *Revista San Gregorio*, 1(42).
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista universitara de Sociologie*, 14(2), 112 – 119. Recuperado de <https://n9.cl/1ogd>
- Calagua M. (2018), La simplificación administrativa y la calidad deservicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancía, Jesús María, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua\\_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chain C. (2017), *Gestión Institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco*, 2017. [Tesis de Maestría Universidad César] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19910>



- Cuba, L. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas\\_SLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. Metodología de simplificación administrativa. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Estrada M, (2016) “Aplicabilidad del Principio Tributario Consititucional de simpicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil 2015. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13726/1/tesis%20pdf.pdf>
- 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).
- Friedländer, B., Röber, M., & Schaefer, C. (2021). Institutional Differentiation of Public Service Provision in Germany: Corporatization, Privatization and Re-Municipalization. In *Public Administration in Germany* (pp. 291-309). Palgrave Macmillan, Cham.
- Fukuan, F. (2019). Scientific research of the sco countries: synergy and integration. Scientific publishing house Infinity.
- Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juarez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (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). <http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>
- González, J. I. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho*, 76(168), 43–71. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Guzmán, C. (2016). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Pacífico Editores.
- Ibietan, J. (2019). Oscillation of public administration paradigms and the management of public service in Nigeria: Trajectory and lessons. *Halduskultuur*, 19(2), 81-105.
- Jiménez, J. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Secretaría de Gestión Pública. [https://www.marina.mil.pe/media/porta\\_l\\_trns/2017/07/25/atencion\\_ciudadano.pdf](https://www.marina.mil.pe/media/porta_l_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf)
- Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. (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
- Helby Petersen, O., Potoski, M., & Brown, T. L. (2021). Businesses’ transaction costs when contracting with governments: the impact of product complexity and public contract management experience. *International Public Management Journal*, 1-27.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hurtado, A. y Gutiérrez-Tobar, B. (2021). Organizaciones más humanas. La Comunicación estratégica en las organizaciones, un diálogo entre la teoría y la práctica. *Razón y Palabra*, 25(110).
- Ladeira, W. J., Silva, G., Oliveira, F., & Falcao, C. (2015). Antecedentes da satisfação na rede hoteleira: Uma investigação através da modelagem de equações estruturais. *RBTUR: Revista Brasileira de Pesquería y Tursimo*, 7(1). <https://doi.org/10.7784/rbtur.v7i1.549>
- Liu, B., Xiao, J., Li, L., & Wu, G. (2021). Do citizen participation programs help citizens feel satisfied with urban redevelopment policy in China?. *Journal of Chinese Governance*, 1-31.

- Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47-48) 8-44. <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>
- López, L. (2015) Metodología de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>.
- Marivi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista Ius Et Veritas* (54) 66-99. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>
- Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59.
- Makon, M. (2017). Gestión por resultados y evaluación del presupuesto - Cepal. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/4/45114/gestion\\_por\\_resultados\\_y\\_presupuesto\\_mmakon.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/4/45114/gestion_por_resultados_y_presupuesto_mmakon.pdf)
- Martin, J. B., Bhadury, J., Amoako-Gyampah, K., Bert, S., & Murray, E. (2020). Service operations in public sector agencies: evidence from NCDMV. *International Journal of Services and Operations Management*, 36(2), 161-188.
- Medina, L. (2015) *Revista Atención al Ciudadano*. Recuperado de: [http://www.inpec.gov.co/atencion-alciudadano/informese/document\\_](http://www.inpec.gov.co/atencion-alciudadano/informese/document_)
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Molokwane, T. (2019). New public management-in Botswana contemporary issues and lessons. *African Journal of Public Affairs*, 11(1), 48-63.
- Monsiváis Carrillo, Alejandro. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Mugarura, J. T., Ndevu, Z., & Turyakira, P. (2020). Unleashing Public Private Partnership Understanding and the Ideal Underpinning Theories-A Public Sector View. *Public Administration Research*, 9(1), 14-29.
- Nájera, J., & Balderas, M. (2020). Calidad en servicios: del sector público al privado. *La Cultura Del Desempeño En Las Organizaciones*, 252(9), 77-92
- Oliver, R. (2015). Introduction: What is satisfaction? In Oliver, R. L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge, 3-24.
- Ortiz, M. D. P. G., & Domínguez, E. V. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 6(11), 79-83.
- OSUR (2019). Desciende la satisfacción ciudadana por los servicios municipales de Mostoles. <https://www.lavanguardia.com/local/madrid/20190509/462137683691/desciende-la-satisfaccion-ciudadana-por-los-servicios-municipales-de-mostoles.html>
- Paredes, L. (2015). Simplificando la simplificación: Comentarios en torno a la Metodología de Simplificación Administrativa. *Revista Gestión Pública y Desarrollo*. Congreso de la República del Perú.
- Paredes, F. (2015). Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa. Centro de Investigación Parlamentaria. Congreso de la República del Perú. Recuperado de: <https://goo.gl/mXMNfh>

- Pizzo, M. (2017). Cómo afectan los elementos tangibles a la calidad del servicio. ComoServirConExcelencia.com. Recuperado de <https://goo.gl/cXce5C>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan\\_Nacional\\_de\\_Simplificacion\\_Administrativa\\_2013\\_2016.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf)
- Presidencia del Consejo de ministro – Secretaria de Gestión Pública (2015) Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministro (2020). Decreto legislativo que modifica la ley N°. 27658, ley marco de modernización de la gestión del Estado. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>
- Pulido-Garzón, A., Guerrero-Julio, M., & Celis-Patiño, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-71.
- Pribadi, U. (2021). bureaucratic reform, public service performance, and citizens'satisfaction: the case of Yogyakarta, Indonesia. *Viešoji politika ir administravimas*, 20(2), 312-326.
- Ramos, R. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_f9ef8b6e08d999b0842ff0331f31eece](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f9ef8b6e08d999b0842ff0331f31eece)
- Regonini, G. (2016). Administrative Simplification Between Utopia and Nightmare. Peter Lang, 214. <https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>
- Resolucion Ministerial N° 186-2015. aprobación del manual para mejorar la atención a la ciudadanía. en las entidades de la administración pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Rubio, C. (2021). Simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54732/Rubio\\_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54732/Rubio_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandy, L. (2013). El imperativo de la atención médica: reducción de costos y mejora de resultados: resumen de la serie de talleres. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK53909/>
- Scarciglia, R. (2018). Procedures, Simplification and Administrative Justice in France and The United Kingdom: A Comparative Point of View Procedure, semplificazione e giustizia amministrativa in materia di energia. Profili comparativi nell'esperienza di Francia e Regno Unito. EUT Edizioni Università Di Trieste, 63–89. <https://doi.org/10.13137/2611-2914/>
- Scarton, C., Henrique, G., & Specia, L. (2019). Simpa: A sentence-level simplification corpus for the public administration domain. LREC 2018 - 11th International Conference on Language Resources and Evaluation, 4333– 4338
- Sudol, E. (21 de Setiembre de 2018). Changes in the conduct of administrative proceedings in the scope of cadaster database. *EDP Sciences*, 55(4). doi:10.1051 / e3sconf / 20185500007
- Sun, M., Chen, Z., & Yang, Q. (2021). Servant leadership and civil servants' service attitude: The role of basic needs satisfaction. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 49(9), 1-9.
- Stanovich, K. (2007). How to think straight about psychology. (Décima Edición). EE.UU: Editorial Pearson.
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47) 48 8-44 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>



- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 227-241.
- Van, D., & Thi Thuy, N. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. *Advances in Economics and Business*, 6(5), 308-314. doi: 10.13189/aeb.2018.060504
- Velázquez, A. y Arzate, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Revista Espacios públicos* (43) 109-131. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415006.pdf>.

#### **FINANCIACIÓN**

Ninguna.

#### **CONFLICTO DE INTERESES**

Ninguno.

#### **CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA**

Conceptualización: Dante Rossini Pacha Apaza.

Curación de datos: Dante Rossini Pacha Apaza.

Análisis formal: Dante Rossini Pacha Apaza.

Investigación: Dante Rossini Pacha Apaza.

Redacción – borrador original: Dante Rossini Pacha Apaza.

Redacción – revisión y edición: Dante Rossini Pacha Apaza.