

# “La simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario”

Mg Villanueva Coico Guillermo Ricardo (ORCID: 0000-0002-1720-008X)

Mg. Valera Aredo, Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-1497-7950)

Mg. Pérez Astonitas, Roberto (ORCID: 0000-0001-7886-8019)

## RESUMEN

Es de vital importancia la relación entre la simplificación administrativa y la percepción de los usuarios en relación a la satisfacción de este servicio por parte de las entidades del estado, ya que todo ciudadano aspira a ser atendido de manera coherente y ágil en relación a los tramites de gestión que tienen que ver con la administración pública. La simplificación administrativa se lleva a cabo como iniciativa de los estados, así como también con decisiones políticas con la intención de acercar a los usuarios hacia sus administradores mediante la eliminación progresiva de las barreras burocráticas y la minimización de costos de los diversos trámites con la intención de lograr una verdadera eficiencia del servicio.

La satisfacción desde la percepción del usuario la entendemos en relación al criterio respecto a si un producto ha cumplido o superado las expectativas que tenía”; es decir, cuando el cliente se sintió satisfecho quiere decir que el producto o servicio brindado ha cubierto sus expectativas y cuando se siente muy satisfecho quiere decir que, las expectativas con respecto al producto o servicio prestado han sido superadas.

Se deberá lograr mediante la innovación de modernización de estado la mejora de la satisfacción del usuario, en relación a las nuevas formas de administración de los gobiernos, mejorando los productos y servicios que brinda.

**Palabras Clave:** Simplificación administrativa, satisfacción del usuario, percepción.

## ABSTRACT

The relationship between administrative simplification and the perception of users in relation to the satisfaction of this service by state entities is of vital importance, since every citizen aspires to be attended in a coherent and agile way in relation to the procedures management that have to do with public administration. Administrative simplification is carried out as an initiative of the states, as well as with political decisions with the intention of bringing users closer to their administrators through the progressive elimination of bureaucratic barriers and the minimization of costs of the various procedures with the intention to achieve true service efficiency.

We understand satisfaction from the user's perception in relation to the criteria regarding whether a product has met or exceeded the expectations it had”; In other words, when the customer felt satisfied it means that the product or service provided has met their expectations and when they feel very satisfied it means that the expectations regarding the product or service provided have been exceeded.

The improvement of user satisfaction should be achieved through state modernization innovation, in relation to new forms of government administration, improving the products and services it provides.

**Keywords:** Administrative simplification, user satisfaction, perception.

## INTRODUCCION

Simplificar significa hacer que una cosa sea más sencilla y más fácil. Si trasladamos esta definición al ámbito de actuación de las Administraciones Públicas, se podría definir la simplificación administrativa, en sentido amplio, como el conjunto de actuaciones desarrolladas por éstas para agilizar sus gestiones, al objeto de hacerlas más accesibles y próximas a los ciudadanos y a las empresas.

La Simplificación Administrativa en estos últimos años ha ido mejorando puesto que, claramente se refleja con el tema de la modernización de los estados, con la finalidad de estar cada día más comunicados con el ciudadano y las empresas; del mismo modo la simplificación administrativa viene siendo más flexible en los procesos administrativos para ganar tiempo y sea menor el costo del mismo, a la vez en la actualidad la asignación del presupuesto es basado en resultados, en ese contexto cada vez se está buscando un estado más transparente, competitivo, moderno y productivo. El estado peruano mediante sus gobiernos locales promueve el desarrollo humano sostenible, suministra servicios y ordena el territorio. Tiene como misión trabajar en equipo promoviendo la participación democrática y el desarrollo local, es prestadora de servicios de calidad y promueve el desarrollo interno de sus pobladores, imponiéndose como objetivo fundamental, no solo para medir la eficiencia y eficacia con la que se está trabajando sino también medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

La falta de pro actividad por parte del personal que se encuentra en los puestos administrativos es un factor determinante, ya que la mayoría de los usuarios no están bien orientados en cuanto a los trámites administrativos que deben realizar y terminan gestionando sus trámites en un área diferente a la que le corresponde.

La percepción de la satisfacción del usuario es de beneficio para la institución porque ayudara, entre otros aspectos, a identificar cuáles son los descontentos de los pobladores, si la entidad cuenta con la infraestructura, recursos necesarios para operar y realizar sus funciones adecuadamente, también servirá para identificar si los procesos son sencillos, claros y concisos, entre otras, por lo que esta información servirá como herramienta para solucionar y dar atención a las falencias de la gestión realizada en el tema de la Simplificación administrativa.

Actualmente las organizaciones buscan ser competitivas, frente a tal necesidad la medición de la calidad en el servicio es un instrumento clave para posicionarse en el mercado de manera sólida; ya que diagnostica las áreas de mayor déficit dentro de la organización; identificando las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los clientes (María Sánchez García\*; María Cristina Sánchez Romero 2016).

## METODOLOGIA.

Se realizará un análisis descriptivo de las teorías, modelos y sistemas de percepción de la satisfacción del usuario en relación a la simplificación administrativa. Para su aplicación se ha

evidenciado experiencias exitosas en simplificación administrativa desarrolladas en entidades públicas de los diferentes niveles de gobierno, la metodología recoge las lecciones aprendidas de estas experiencias teniendo en cuenta las condiciones que favorecieron o limitaron su implementación, así mismo para plantear el presente artículo de revisión, se tomará en cuenta investigaciones, publicaciones y teorías de alto impacto sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, también se buscará información en destacados libros de estudios en la materia que han hecho su aportación acertada, información de las redes informáticas así como revistas indexadas y otros obtenidos de la base de datos de ProQuest, Scopus, Latindex, etc.

Debemos tener en cuenta que este artículo de revisión se encuentra relacionado con los Objetivos de desarrollo (ODS) N° 11 Ciudades y comunidades sostenibles, N° 16 Paz, justicia e instituciones sólidas, y el ODS N° 17 Alianzas para lograr los objetivos.

Según las referencias que se han podido socializar se ha realizado un análisis descriptivo de los aportes en cuanto a los artículos científicos realizados por autores especialistas en el tema relacionados con nuestras variables de estudio.

Tipo de Estudio: Descriptivo y revisión sistemática.

Objetivo General: Determinar la percepción de satisfacción del usuario en relación a la simplificación administrativa mediante la revisión de estudios realizados tanto a nivel nacional como internacional.

Objetivos Específicos: Conocer la satisfacción desde la perspectiva del usuario en relación a la implementación de la simplificación administrativa, dar valor a las estrategias de simplificación para conseguir un crecimiento e imagen positiva en las instituciones.

Materiales y Métodos: De acuerdo a los estudios encontrados en diversas publicaciones tanto nacionales como internacionales se realizará un análisis de revisión de los modelos en relación a la simplificación administrativa y la percepción de la satisfacción de los usuarios

## DISCUSION:

La Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario tiene como propósito establecer propuestas para una buena implementación de la Simplificación administrativa en los diversos sectores del estado, a fin de mejorar la calidad del servicio al ciudadano y a las empresas, de manera tal que se simplifique los tramites y las actividades de fiscalización y control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa, y poder medir la satisfacción desde la perspectiva del usuario del servicio prestado por la entidad.

Los servicios, son intangibles, los mismos que no pueden verse o tocarse antes de su utilización, no pueden separarse de la producción y el consumo al mismo tiempo, son precederos, heterogéneos y se dificulta su control de calidad.

En tal sentido se ha planteado la interrogante del problema: ¿En qué nivel la Simplificación Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios? ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios?, ¿Es significativa la relación de la organización administrativa y la satisfacción de los usuarios?

¿Cuál es el grado de relación entre el control administrativo y la satisfacción de los usuarios en los diversos estamentos del estado?

Según la teoría de Henri Fayol, quien fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, en la cual nos basamos ya que en esta teoría define la importancia de una gestión administrativa eficaz y eficiente, la cual nos permite alcanzar los objetivos establecidos a través de cinco reglas administrativas (planificación, organización, dirección, coordinación y control).

James Harrington y Edward Deming establecieron teorías basadas en la calidad, las cuales se enfocan en brindar un mejor servicio al cliente, mejorar la relación con los proveedores y con los empleados. La satisfacción de los usuarios se ve influenciada por diferentes variables, ya sea por la amabilidad del trabajador, o por la efectividad del servicio, por ello podemos afirmar que la calidad es un factor importante para definir cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios y también es determinante para medir la eficiencia con la que se viene trabajando los sectores del estado. Esto permitirá mejorar el desempeño de los funcionarios públicos y la gestión administrativa, que debe mostrar progresos acordes a los cambios continuos del sector público.

Según Jorge Fernández citado por Calvo (2017), la administración pública es el conjunto de áreas del sector público del Estado que, mediante el ejercicio de la función administrativa, la prestación de los servicios públicos, la ejecución de las obras públicas y la realización de otras actividades socioeconómicas de interés público, trata de lograr los fines del Estado, o bien, según la misma autora, es el “conjunto de funciones desempeñadas por órganos de la federación de los estados y municipios, cuya finalidad es satisfacer las necesidades generales de la población en cuanto a servicios públicos”.

Participación Ciudadana: El término establece que el gobierno debe alentar a su ciudadanía a verse atraída y ser parte de las cuestiones que se desean resolver, para el bien de la comunidad y la mejora de esta en todos los aspectos, lo anterior se debe realizar por medio de conductos o vías de comunicación entre el estado y la sociedad para que el gobierno sea más eficiente, justo y de vanguardia, y entre algunos ejemplos que corresponden al término están la consulta en tiempo de elecciones, el cabildeo, etc. (Martínez Villarreal, Saldierna Salas, Rivera Hernández, & Rodríguez-Burgos, 2017).

Se debe contar con modelos dinámicos y precisos para que sobresalga una buena calidad en los servicios públicos ofrecidos; también, al implementar un modelo de este ámbito, se hace una mejor adaptación a las necesidades de la nación, y como resultado se obtiene el mejoramiento y creación de soluciones, incluyendo a las instituciones, sus objetivos, procedimientos y planeaciones que apoyan el establecimiento de las políticas públicas y el otorgamiento de servicios públicos. (Arroyo J., 2017)

No obstante, el modelo de calidad de gestión por resultados no es el único que se utiliza en la Administración Pública para causar gran impacto; en la actualidad, existen diversos tipos de modelos de calidad, de entre ellos cabe destacar cuatro:

1) Modelo Deming, 2) Modelo Baldrige; 3) Modelo EFQM1 y 4) Modelo Iberoamericano.

Los cuatro modelos planteados son bien complementados con la norma ISO 9001, la cual se refiere según Normas 9000 (s.f.) al estándar internacional que detalla los supuestos necesarios para aplicar un sistema efectivo y eficaz de gestión, y con ello para mejorar y facilitar el desarrollo de la institución u organización y sus procedimientos.

Sin embargo, este estándar ha evolucionado al ISO 9001:2015, el cual se “centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios” (Normas 9000, s.f)

Higuera (2018) desarrolló una pesquisa teniendo de objetivo principal evaluar la calidad del servicio de la Fábrica de Wafles ubicada en Baja California del Sur, desarrollándose mediante un cuestionario, esta herramienta se aplicó en un periodo de tiempo desarrollándose de forma transversal en una muestra de 241 personas identificado como comensales, permitiendo conocer las fortalezas y debilidades, lo que coadyuvaría a optimizar la calidad de servicio que se brinda, mediante la satisfacción de los comensales y mejorara progresivamente luego de la identificación de las falencias siendo una de ellas el rango de tiempo en la atención y la poca variedad de los productos ofrecidos.

Siguiendo con los estudios con lo que respecta al usuario interno se debe mencionar a Yuri(2018), quien en su análisis tiene como objetivo identificar la relación que existe entre la comunicación interna de la entidad y la influencia que ello tendría en la satisfacción del usuario externo, el autor describe como teoría que considera que ambas variables están estrechamente vinculadas ya que reincidiendo en lo manifestado por otras indagaciones la calidad de servicio que brindamos es reflejada mediante los usuarios internos, ya que son ellos quienes tienen el trato directo con los usuarios externos, entonces dicho autor manifiesta que la comunicación que exista internamente en cada empresa y/o entidad debe mantener una línea ascendente y de alto grado, ya que mediante dicha comunicación se van a poder resolver problemas internos que no deben verse reflejados hacia el exterior, por ejemplo, si el flujo de algún procedimiento o servicio que se brinde ha sido modificado con el incremento de un requisito adicional ello debe ser comunicado oportunamente a todos los intervinientes en flujo para que al momento que el usuario externo se apersona a realizar dicho procedimiento o adquirir dichos servicios este comunicado y no tenga inconvenientes, lo que podría generar malestares y quizás hasta quejas que puedan ver mellada la calidad de servicio que se presta.

El tratamiento de investigación cualitativa, posibilitara reconocer los problemas reiterativos que reclaman los usuarios por no estar conformes con la implementación de la simplificación administrativa, también observaremos los variados puntos de vista de expertos en temas de Derecho Administrativo y Gestión Pública, para que desde esta información obtenida se expongan propuestas con el objetivo de obtener una apropiada ejecución de la simplificación administrativa y mejorar la satisfacción del usuario. Una vez observado el análisis de los resultados se decidirá si es oportuno modificar el ordenamiento jurídico en relación a la gestión de capacitación de los servidores de manera obligatoria, con la finalidad de cumplir fielmente con la función de servicio a los usuarios del distrito.

La presidencia del consejo de ministros PCM, con el Plan de Nacional de Simplificación Administrativa desea eliminar o suprimir obstáculos, así como costos innecesarios para el usuario de la entidad pública lo cual genera un funcionamiento inapropiado en la ejecución de la administración pública. Por lo que teniendo en cuenta lo planificado por la PCM es de vital importancia la aplicación de las acciones más importantes que deben ser aplicadas por las entidades estatales de acuerdo al Plan, a fin de optimizar la prestación de los servicios públicos, aplicando el marco normativo, así como las herramientas establecidas, tales como: sistemas informáticos, guías metodológicas, etc. relacionadas con la simplificación administrativa.

El primer aspecto específico o atributo a atender es la “complejidad de la gestión, por lo que deberá trabajar en la simplificación administrativa para reducir las barreras burocráticas; así como, trabajar en mejorar la información que se brinda al ciudadano, a través de focus group conformados por ciudadanos para determinar cómo sería la forma más adecuada para hacerles llegar la información, también se propondrá que las certificaciones ya sea de ISO 9001 o Carta de Servicios estén enfocados en la atención presencial, con indicadores asociados a tiempos de espera y de atención; así como a la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de la institución.

Asimismo, Muñoz (2015) creo la Matriz de Gestión Descentralizada (MGD), el cual es un instrumento intenta contestar a la necesidad de ordenar las responsabilidades de los gobiernos regionales y locales con el fin de garantizar un servicio de calidad.

Al mismo tiempo, Asca (2017) concluye que se debe Incrementar la cantidad de procedimientos administrativos simplificados, porque disminuye el tiempo de los procedimientos administrativos como consecuencia brinda facilidades al administrado, disminuyendo la carga laboral.

Jara (2016) concluyó que la Simplificación Administrativa contribuye notablemente en optimizar los procedimientos, lo que favorece directamente a las instituciones en la reducción de tiempo en la gestión de los requerimientos y en la disminución de costos.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable simplificación administrativa, se tiene a Suiza (2017) quien concluyó que, el Estado Peruano busca lograr un estado óptimo enfocándose al servicio de los peruanos, en el proceso de la modernización de la gestión pública, este esfuerzo emprendido se ve reflejado con las mejoras que se vienen realizando en otros países, quienes han incorporado en sus agendas una serie de políticas orientadas a promover la competitividad, a reducir la carga administrativa y propiciar un clima adecuado para la inversión privada.

Criterios de calidad, según Baudry a partir de las opiniones y actitudes de usuarios y consumidores de servicios son: 1. La certidumbre, de la prestación (que implica regularidad y conformidad con la demanda). 2. La disponibilidad del personal que ha de prestar el servicio (que supone competencia profesional y presteza, e incluso cortesía en las relaciones establecidas). 3. La accesibilidad al servicio que implica proximidad y sencillez del contacto. 4. Las posibilidades de comunicación, que implican la posibilidad de que el usuario pueda informarse en un lenguaje comprensible. 5. El conocimiento por parte del prestador del servicio de las expectativas del usuario para que no queden frustradas inicialmente.

Existen muchas empresas que piensan que sus productos son excelentes y que es imposible que el cliente pueda estar insatisfecho. La satisfacción del cliente debe abordarse con subjetividad, pero teniendo en cuenta que es la subjetividad del cliente y no la de la empresa, porque de nada vale realizar un servicio o producto técnicamente perfecto, si no satisface las necesidades y expectativas de los clientes, en resumen, si a nadie le interesa. Comprender y conocer al cliente implica esforzarse en conocer sus necesidades y, sobre todo aprender los requerimientos específicos del cliente respecto al producto o servicio. La expectativa es aquello que el cliente espera conseguir con el uso o disfrute del producto. Son cambiantes, surgen de forma imprevista y son intangibles. Una definición del nivel de satisfacción de una persona sería: el nivel de satisfacción de una persona es el resultado de comparar su percepción de los beneficios de un producto con relación a las expectativas del beneficio a recibir del mismo. Así pues, el nivel de satisfacción viene dado por la diferencia entre el valor percibido del mismo y las expectativas formadas del mismo.  $SATISFACCIÓN = PERCEPCIÓN - EXPECTATIVAS$ . Si la percepción se encuentra por debajo de las expectativas el cliente estará insatisfecho. Si la percepción se iguala con las expectativas, el cliente estará satisfecho. Y si la percepción supera a las expectativas el cliente estará muy satisfecho. Juan Antonio Herrán Anticona-Repositoryo institucional PIRHUA – Universidad de Piura

RESULTADO:

La Simplificación administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario y se puede llegar a conocer los problemas reiterativos que reclaman los usuarios por no estar conformes con la implementación de la simplificación administrativa, también observaremos los variados puntos de vista de expertos en temas de Derecho Administrativo y Gestión Pública, para que desde esta información obtenida se expongan propuestas con el objetivo de obtener una apropiada ejecución de la simplificación administrativa y mejorar la satisfacción del usuario. Una vez observado el análisis de los resultados se decidirá si es oportuno modificar el ordenamiento jurídico en relación a la gestión de capacitación de los servidores de manera obligatoria, con la finalidad de cumplir fielmente con la función de servicio a los usuarios.

La calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario en el uso de servicios gubernamentales, esto se explica por el hecho de que cuanto más pueda el empleado utilizar los servicios gubernamentales inteligentes en el momento o lugar que desee, encontrar plataformas que sean relevantes para sus tareas y pueda comunicarse de forma interactiva a través de ellas, más empleados consideran que el uso de servicios gubernamentales inteligentes es una decisión acertada, ya que cumple con sus expectativas y los deja en general satisfechos.

Las relaciones entre sociedad y Estado se han reacomodado de forma continua a causa del replanteamiento de sus roles (Schmidt-Abmann, 2006), de manera que influyen, a su vez, la relaciones Estado/administración.

Los cuestionamientos al modelo predecesor hunden sus raíces en la mitad del siglo XIX, de modo que ponen en evidencia la incapacidad del modelo liberal para responder a las exigencias sociales y económicas de la población. En aquel momento, producto de la presencia de una nueva clase social, las demandas sociales de distintos grupos, la solicitud de representación en los debates de lo público, la urbanización de población<sup>2</sup>, las relaciones entre el Estado y la sociedad cambian drásticamente, de manera que van en doble vía, tal como lo afirma Esteve Pardo (2016): “No solo es que la sociedad se conecta a la estructura del Estado y lo sustenta. Se produce también y simultáneamente el movimiento de signo inverso: el Estado, que se sabe legitimado para ello, actúa ampliamente sobre la sociedad” (p. 51).

La comprensión del escenario actual de las dinámicas entre Estado y la administración exige tener claridad sobre la relación fluida que han tenido estas instituciones a lo largo del tiempo. Para esto se plantea analizar la evolución de las relaciones entre Estado y administración, así como su impacto en el derecho administrativo. Lo anterior en el marco del modelo de Estado liberal y social.

Se llega así, entre otras cuestiones, a la conclusión de que, si bien cada modelo de Estado genera una administración con roles diferentes, muchos de los instrumentos propios de los distintos modelos de administración coexisten al tiempo que conviven con unos que se adaptan a los nuevos tiempos. María Lourdes Ramírez Torrado (2020)

## **CONCLUSIONES**

\*La satisfacción del usuario es de beneficio para las instituciones públicas, porque ayudara, entre otros aspectos, a identificar cuáles son las insatisfacciones y descontentos de los usuarios que necesitan de este servicio.

\*La ley de eliminación de las barreras burocráticas tiene como objetivo reforzar las facultades para la eliminación de las mismas.

\*La calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario en el uso de servicios gubernamentales.

\*Trabajar en la simplificación administrativa para reducir las barreras burocráticas; así como, trabajar en mejorar la información que se brinda al ciudadano, y ver cuál sería la forma más adecuada para hacerles llegar la información.

\*Se debe implementar de la manera más adecuada la relación entre la comunicación interna de la entidad y la influencia que ello tendría en la satisfacción del usuario externo, ya que está vinculada a calidad de servicio que se brinda.

## **REFERENCIAS**

\* *Ayrton Guzmán Chuquillanqui* Abogado

***Breve reflexión sobre la necesidad de presentar indicios suficientes de carencia de razonabilidad en el procedimiento de eliminación de barreras burocráticas***

Universidad de San Martín de Porres

asgchuquillanqui@gmail.com

Perú, Lima 03 de junio de 2019

\*<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/4036>

*Ramírez Torrado, M. L. (2020). Dinámicas entre Estado y Administración pública en el marco de la administración liberal, prestacional y garante. Prolegómenos, 23(45).*

[https://doi.](https://doi.org/10.18359/prole)

[org/10.18359/prole.](https://doi.org/10.18359/prole)

\*Malca Suñez, D., 2021. *Eficacia De La Aprobación Automática Y Del Silencio Administrativo Positivo Como Mecanismos De Simplificación Administrativa En*

*Procedimientos Administrativos Sobre Licencias De Edificación En La Municipalidad*

*Metropolitana De Lima.* [online] Tesis.pucp.edu.pe. Available at:

<<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13484>> [Accessed 8 January 2021].

\*Revistas.pucp.edu.pe. 2021. *Vista De 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.* [online] Available at:

<<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>> [Accessed 8

January 2021].

\*Administración; O., 2021. *Organización Administrativa A Nivel Local En Venezuela.*

*Estrategias Para Generar El Paradigma De 'Buena Administración'.* [online] vLex. Available

at: <<https://vlexvenezuela.com/vid/organizacion-administrativa-nivel-local-838794065>> [Accessed 8 January 2021].

\*Salud, P., 2021. *Percepción De La Calidad Del Servicio: Una Mirada Desde La Perspectiva Del Sector De La Salud*. [online] vLex. Available at: <<https://doctrina.vlex.com.co/vid/percepcion-calidad-servicio-mirada-842347216>> [Accessed 8 January 2021].

\*Ortiz Espinosa, R., Muñoz Juárez, S. and Torres Carreño, E., 2021. *Satisfacción De Los Usuarios De 15 Hospitales De Hidalgo, México*.

\*Rucoba Reategui, M., 2021. *Gobierno Electrónico Y Simplificación Administrativa En La DGITDF Del Ministerio De La Producción, Lima - 2019*. [online] Core.ac.uk. Available at: <<https://core.ac.uk/display/326633857>> [Accessed 9 January 2021].

\*Marav&iacute; Sumar, M., 2021. *La Simplificación Administrativa: Un Asunto Complejo*. [online] Repositorio.pucp.edu.pe. Available at: <<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/107943>> [Accessed 9 January 2021].

\*Eprints.uanl.mx. 2021. *Evaluación De La Satisfacción De Los Ciudadanos Y La Calidad Del Servicio De La Dirección De Concertación Social Del Municipio De Monterrey En El Periodo 2015-2018*. - Repositorio Institucional UANL. [online] Available at: <<http://eprints.uanl.mx/19620/>> [Accessed 9 January 2021].

\*2021. [online] Available at: <[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figueroa\\_BSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figueroa_BSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> [Accessed 9 January 2021].  
Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019

\*Perú, 2020. *Metodología Simplificación Administrativa*. [online] Es.slideshare.net. Available at: < <https://es.slideshare.net/ProGobernabilidadPer/ppt-simplificacin-administrativa#:~:text=La%20Metodolog%C3%ADa%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa%20brinda>> [Accessed 14 August 2020].

\*2020. [online] Available at: <<https://es.slideshare.net/ProGobernabilidadPer/ppt-simplificacin-administrativa#:~:text=La%20Metodolog%C3%ADa%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa%20brinda>> [Accessed 14 August 2020]