

Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados

Administrative simplification and perception of quality of services of the Unit of Degrees and Titles in graduates

Pedro R. Anibal-Rivero¹, Rafael A. Anibal-Rivero², Mélida S. Rivero-Lazo³

Cómo citar: Anibal-Rivero, P.R., Anibal-Rivero, R.A., y Rivero-Lazo M.S. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Gaceta Científica*, 7(4), 151-157. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>

¹Magister en Gestión Pública, Abogado. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. pedroramses@letrados.com <https://orcid.org/0000-0002-4135-445X>

²Doctor en Gestión Empresarial, Magister en Banca y Finanzas, Licenciado en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. ranibal@unheval.edu.pe <https://orcid.org/0000-0003-1423-2737>

³Doctor en Administración, Magister en Gestión y Planeamiento educativo, Licenciada en Relaciones Industriales y Públicas. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. mrivero@unheval.edu.pe <https://orcid.org/0000-0002-8571-7021>

Resumen

Objetivo. Determinar el cumplimiento de la simplificación administrativa y la percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados de escuelas profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL) de Huánuco. **Métodos.** La investigación fue cuantitativa, de nivel explicativo y fueron utilizados los métodos de análisis-síntesis, inductivo-deductivo. La muestra estuvo constituida por 85 egresados, estratificados de las 27 carreras profesionales. Como técnicas para la recolección de datos se utilizaron la encuesta y revisión documental; como instrumentos las fichas y el cuestionario. Se procedió a la tabulación de los datos y elaboración de tablas y gráficos para analizar los resultados. El diseño fue no experimental, transeccional, descriptivo y causal. **Resultados.** Los resultados evidenciaron que los trámites en la Unidad son engorrosos, repetitivos, no se cumplen los plazos y tiempos establecidos, los egresados no reciben orientación y trato cortés, lo que genera continuos reclamos y quejas, no se utiliza tecnología moderna; asimismo, los egresados perciben que el personal no está capacitado para el servicio. **Conclusión.** En la Unidad no se cumple con la simplificación administrativa, con requisitos innecesarios, se carece de tecnología moderna e infraestructura para brindar un servicio de calidad, el personal carece de competencias para ofrecer un servicio eficiente, generando desconfianza en los egresados quienes perciben la calidad del servicio como deficiente.

Palabras clave: simplificación, percepción, calidad, servicio.

Abstract

Objective. Determine compliance with administrative simplification and the perception of the quality of services of the Unit of Degrees and Titles in graduates of Professional Schools of the National University Hermilio Valdizán (UNHEVAL) of Huánuco. **Methods.** The research was quantitative, explanatory level and the analysis-synthesis, inductive-deductive methods were used; The sample consisted of 85 graduates, stratified from the 27 professional careers. As techniques for data collection, the survey and documentary review were used; as instruments the cards and the questionnaire. We proceeded to tabulate the data and prepare tables and graphs to analyze the results. The design was non-experimental, transactional, descriptive and causal. **Results.** The results showed that the procedures in the Unit are cumbersome, repetitive, the established deadlines and times are not met, the graduates do not receive orientation and courteous treatment, which generates continuous claims and complaints, modern technology is not used; likewise, graduates perceive that the staff is not trained for the service. **Conclusion.** The Unit does not comply with administrative simplification, with unnecessary requirements, it lacks modern technology and infrastructure to provide a quality service, the staff lacks the skills to offer an efficient service, generating mistrust in the graduates who perceive the quality of the service as poor.

Keywords: simplification, perception, quality, service.

Arbitrada por pares ciegos

Recibido: 20/06/2021
Aceptado: 01/09/2021

Autor de correspondencia:
mrivero@unheval.edu.pe

Introducción

Los cambios que se vienen experimentando en la sociedad y la tecnología exigen que las organizaciones diseñen políticas para modernizar la gestión; así, más allá de una plataforma tecnológica, requieren un enfoque distinto de pensar del funcionario público, uso adecuado de los recursos (eficiencia) y logro de objetivos organizacionales (eficacia). Una de esas políticas es la implementación de la simplificación administrativa. Actualmente, en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), los trámites son burocráticos, engorrosos y no cumplen los plazos establecidos. Existe una base legal amplia, leyes, decretos supremos y resoluciones vigentes, que orientan los procesos en entidades públicas; sin embargo, estas no se implementan a cabalidad. El servicio es percibido por los egresados como de mala calidad. El objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera se cumple la simplificación administrativa en la Unidad y su efecto en la percepción de calidad del servicio por egresados de las escuelas profesionales. La solución es mejorar la simplificación administrativa para cambiar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio.

Rivero (2010) señala que “Reforma y modernización administrativa son tópicos recurrentes hace décadas, sostenidos a lo largo del tiempo por la necesidad constante de responder a las nuevas demandas de las personas a las que la Administración debe servir” (p. 116). La burocratización de la administración pública con el incremento de órganos y entes administrativos trae consigo la multiplicación de los trámites procedimentales, produciendo como efecto la lentitud en los tiempos de respuesta y el riesgo de contradicción o falta de coherencia interna organizativa. La calidad se encuentra más enfocada en la organización privada que en la pública; en este sentido, la calidad en la administración pública hace referencia al nivel de respuesta que dan los servidores públicos a las demandas y necesidades del usuario, con la utilización adecuada de los medios que permitan mantenerla. La atención adecuada, oportuna y la flexibilidad en la prestación del servicio son los que, en definitiva, hacen efectiva la calidad del servicio y posibilitan el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del usuario (Alvarado et al., 2010). Calidad es un estilo de vida, un cambio, un deseo de hacer las cosas bien para mejorar permanentemente; además, la calidad la hacen todas las personas involucradas en una organización, tanto directivos, técnicos, administrativos como docentes, incluyendo estudiantes y padres (Tumino y Poitevin, 2016).

Cacharro (2013) menciona la necesidad de que:

El gobierno tome conciencia del negativo impacto que tienen sobre la competitividad y la eficiencia empresarial determinadas normas y, quizás todavía más, ciertas prácticas administrativas. La diversidad interpretativa, la imposición de requisitos desproporcionados e injustificados, o los dilatados tiempos de respuesta pueden obstaculizar la puesta en marcha de interesantes iniciativas, desmotivar a los emprendedores y, en todo caso, encarecer de manera innecesaria el coste de los productos y servicios (p. 140).

El Ministerio de Educación (MINEDU, 2013) considera la

simplificación administrativa como los principios y acciones que buscan como objetivo final la eliminación y disminución de exigencias y formalidades exageradas en trámites que efectúan los ciudadanos en las entidades del Estado. La simplificación administrativa debe planificar las políticas, con la expectativa de mejorar la calidad de servicio, por eso debe establecer el tiempo, pasos administrativos y costos, logrando que las organizaciones logren metas competitivas, dando satisfacción a los usuarios; además, debe estar complementada con una adecuada tecnología buscando que los trámites se hagan en el menor tiempo posible, brindando mayores satisfacciones a los usuarios (Silva, 2020).

Para Calagua (2018), “La simplificación administrativa debe mejorar los procesos y reducir costos, tiempos y trámites, relacionados a mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones, con menos procesos administrativos” (p.11). En la misma orientación, Trayter (2016) comenta que:

Existen demasiadas normas que establecen trabas en el libre acceso o ejercicio de esas actividades no siempre justificadas en razones de interés público y que es necesario y urgente establecer una simplificación a todos los niveles. Es en ese contexto, en el económico y de servicios, donde adquiere protagonismo la comunicación y la declaración responsable, figuras que deben ir progresivamente sustituyendo a las licencias y autorizaciones y de las que es necesario clarificar casi todo: dónde están reguladas, qué son; cuál es su régimen jurídico; qué vicios contiene todavía la actual normativa respecto a las mismas; y finalmente, cuándo la Administración es responsable patrimonialmente en los casos en que se utilicen estas técnicas incorrectamente y se cause un daño (p. 11).

Por su parte, García (2007) sostiene que la modernización de la gestión pública busca establecer una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades latentes de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo la implementación de estrategias y competencias que permitan la elección de los usuarios y, a su vez, promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. En ese sentido, de acuerdo a Esparza (2013):

Las Administraciones Públicas están obligadas a transformarse en una Administración electrónica, puesto que hoy en día una Administración que quiera ser eficiente no sería posible sin el uso de las nuevas tecnologías. La ciudadanía tiene que percibir a las Administraciones Públicas como entidades a su servicio y no como un obstáculo cargado de burocracia a superar en la consecución de sus derechos (p. 14).

La calidad del servicio es además concebida como un esfuerzo del sector educativo, y es utilizada de forma subjetiva y objetiva en la interacción del usuario con el servicio mismo (Alonso, 2016).

Se entiende por calidad la comparación que se hace entre lo que se espera del servicio y la percepción del mismo. Para Galvis (2011):

Los clientes poseen una expectativa de calidad acerca de un servicio, la cual es la deseada o esperada, luego de recibir el servicio, este tiene una calidad real, la diferencia entre la calidad real y la esperada, da como resultado la calidad percibida (p. 44).

Es más, se debe entender a la calidad como “un concepto abstracto tan amplio en definición y aplicación que cada organización puede entenderlo desde sus propios intereses” (Traba et al., 2010, p. 41).

Por lo demás, un servicio “es un tipo de bien en el que predominan los componentes intangibles, frente al producto que sería aquel bien en el que predominan los componentes tangibles” (Camisón et al., 2006, p. 894). Por su parte, Mejías et al. (2013) definen calidad de servicios como la percepción que tienen los estudiantes sobre el grado en el que se le han cumplido sus necesidades; asimismo, respecto a la calidad de servicios en educación superior establecen aquella actitud de los estudiantes de percibir y evaluar la calidad de servicio vinculada al posicionamiento en el mercado laboral.

Por esto, en las universidades públicas se han realizado muchos estudios que han permitido establecer estructuras y una administración que afectan la calidad del servicio ofrecido a la comunidad y a los usuarios o estudiantes, con excesivos procedimientos, problemas y falta de responsabilidad asumida por quienes dan el servicio, de modo que surgen problemas para quienes solicitan el servicio quienes no encuentran solución. (Alvarado e Izaguirre, 2015).

Métodos

Tipo de estudio

La presente investigación utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel explicativo, estableciendo la relación causa y efecto. El diseño empleado fue el no experimental, donde los fenómenos se observaron en su contexto natural, además de transversal y descriptivo-causal. (Hernández et al., 2014). Los métodos utilizados fueron el inductivo y deductivo, el análisis y síntesis; así, se observó la problemática en el trámite administrativo y se verificó el conocimiento existente sobre simplificación administrativa para realizar el análisis y sacar conclusiones (Vara, 2010).

Población y muestra

La población estuvo conformada por 740 egresados, que son un número aproximado por año, de las 27 carreras profesionales, según datos de la Unidad de Grados y Títulos de la UNHEVAL. La muestra estuvo conformada por 85 egresados y el muestreo fue probabilístico, para el cual se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas. La muestra fue estratificada, de modo que se tomaron egresados proporcionalmente de las diferentes especialidades (Saravia, 2013).

Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta; su instrumento, el cuestionario, fue elaborado teniendo en cuenta los indicadores de las dimensiones de las variables en estudio y estuvo constituido de 48 preguntas distribuidas en las 8 dimensiones de las variables en estudio (Vara, 2010). Para la validación del instrumento se utilizó el juicio y criterio de expertos con grado académico de doctor y magíster, lo que permitió mejorar la estructura, criterio y contenido de los ítems de los instrumentos.

Procedimientos de la recolección de datos

Para el procedimiento de la recolección de datos se tuvo la autorización de las autoridades universitarias, del jefe de la Unidad de Grados y Títulos, y el consentimiento

informado de los participantes considerados en la muestra. Para Hernández et al. (2014):

Recolectar datos implica tres actividades estrechamente relacionadas entre sí: seleccionar un instrumento, el cual debe ser válido y confiable, aplicar ese instrumento obteniendo las observaciones y mediciones de las variables, preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente, es decir codificar los datos. (p. 128)

El instrumento se aplicó en forma presencial a cada egresado por el lapso de cuatro meses.

Consideraciones éticas

La investigación se realizó en conformidad con los principios éticos fundamentales como autonomía y objetividad. En todo momento fueron considerados los aspectos éticos como la reserva y el anonimato de las encuestas y el respeto de las opiniones de los egresados.

Análisis de datos

En el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial que permitió la presentación de los resultados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, gráficas estadísticas y prueba de hipótesis (Sarabia, 2001).

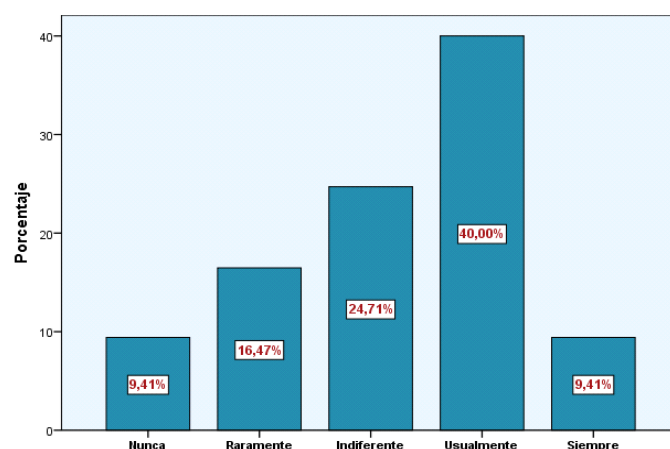
Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS

Resultados

Se observa que para el 40 % de los egresados los trámites en la Unidad fueron usualmente sencillos y entendibles; el 24,7 % se mostraron indiferentes; el 16,4 % indicaron raramente; el 9,4 % dijeron que nunca; y un porcentaje igual manifestaron que siempre.

Gráfico 01

Los trámites a realizar son sencillos y entendibles

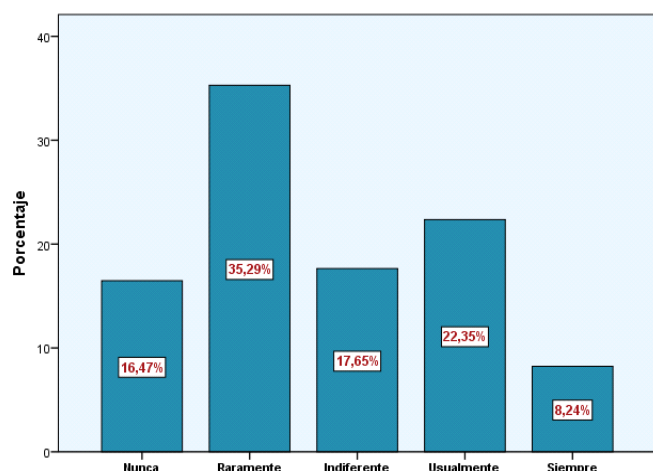


Fuente: Encuesta

El gráfico 2 muestra que el 35,2 % de egresados respondieron que raramente en la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de grados y títulos; el 22,3 % dijeron que usualmente; el 17,6 % se mostraron indiferentes; el 16,4 % indicaron nunca; y solamente el 8,2 % manifestaron que siempre.

Gráfico 02

Respeto de plazos y tiempo establecido en la prestación del servicio

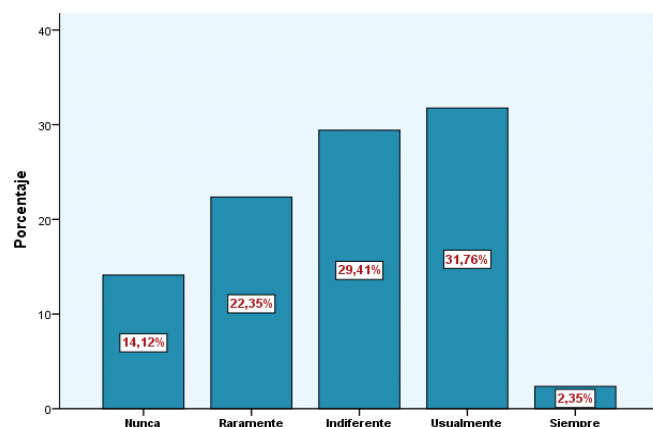


Fuente: Encuesta

Vemos en la figura 3 que el 31,7 % de los egresados indicaron que usualmente el servicio en la Unidad de grados y títulos es con eficiencia y rapidez de acuerdo a sus intereses; el 29,4 % se mostraron indiferencias; el 22,3 % manifestaron que raramente; un 14,1 % dijeron que nunca; y solo el 2,3 % respondieron que siempre.

Gráfico 03

Eficiencia y rapidez en el servicio de la unidad de acuerdo al interés del usuario



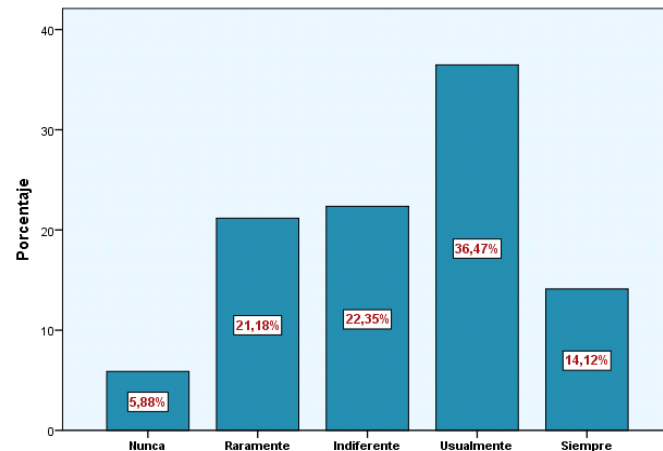
Fuente: Encuesta

La figura 4 muestra que para el 36,4 % de los egresados usualmente el personal de la Unidad es cortés y respetuoso con los egresados; el 22,3 % se mostraron indiferentes; el 21,1 % respondieron que raramente; el 14,1 % dijeron que siempre; y un 5,8 % indicaron que nunca.

En la figura 5 observamos que el 37,6 % de los egresados respondieron que raramente se utilizan programas o aplicaciones (software) que permitan mejorar y agilizar el servicio; el 22,3 % manifestaron que nunca; el 17,6 % dijeron que usualmente; el 14,1 % fueron indiferentes; y solo el 8,2 % indicaron que siempre.

Gráfico 04

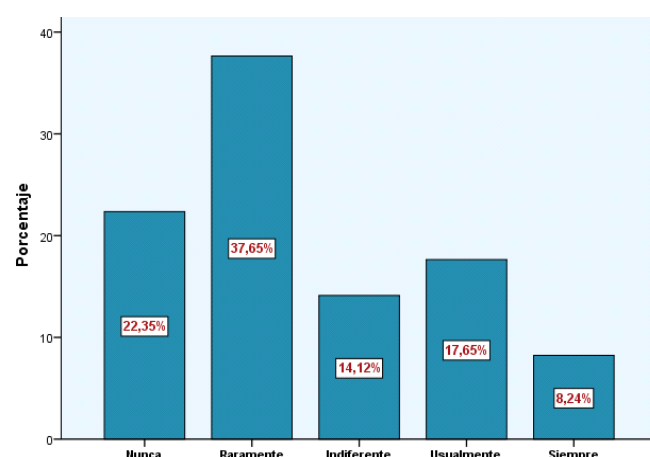
El personal de la unidad muestra cortesía y respeto hacia los usuarios



Fuente: Encuesta

Gráfico 05

Utilización de programas y/o aplicaciones para mejorar y agilizar el servicio



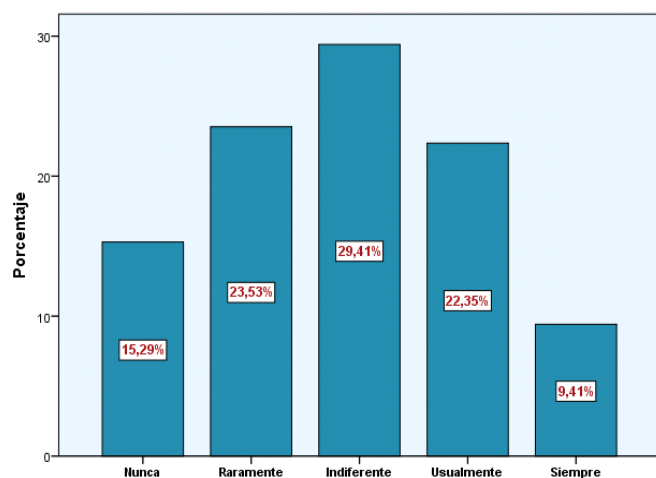
Fuente: Encuesta

En la figura 6 se observó que el 29,4 % se mostraron indiferentes respecto a si han recibido ayuda del personal en dificultades que se hayan presentado en los trámites; el 23,5 % indicaron que raramente; el 22,3 % respondieron usualmente; el 15,2 % manifestaron que nunca; y solo el 9,4 % dijeron que siempre.

Se halló que el 50,0 % de la muestra de estudio considera que se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del grado académico de bachiller o título profesional y que la atención recibida por la Unidad es de calidad, mientras que el 66,6 % consideró que no se ahorra tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación para la obtención del grado académico de bachiller o título profesional y que la atención recibida por la Unidad no es de calidad.

Gráfico 06

Ayuda recibida del personal para dificultades que se haya presentado

**Tabla 01**

Calidad de la atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos

Ahorro de recursos	Nunca	Raramente	Indiferente	Usualmente	Siempre
Nunca	33.30%	33.30%	3.33%	0.00%	0.00%
Raramente	7.70%	36.50%	7.70%	38.50%	7.70%
Indiferente	11.10%	66.70%	11.10%	11.10%	0.00%
Usualmente	4.20%	8.30%	41.70%	33.30%	12.50%
Siempre	5.60%	11.10%	33.30%	41.70%	8.30%
Total	7.10%	21.20%	29.40%	34.10%	8.20%

Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27, 140a	16	,040
Razón de verosimilitud	26,527	16	,047
Asociación lineal por lineal	6,418	1	,011
N de casos válidos	85		

a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .21.

Puede observarse que el estadístico asociado Chi cuadrado da 0,040, de modo que es menor a 0,050, por lo que se rechaza la hipótesis nula y si se acepta la hipótesis de investigación.

Discusión

La simplificación administrativa es, de acuerdo a Muñoz (2011), el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos

innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. Esta abarca además todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas. Siendo la universidad una entidad que presta servicios y, específicamente, la Unidad de Grados y Títulos, se coincide plenamente con el autor en el sentido de que se deben eliminar pasos innecesarios y requisitos repetitivos, ya que se constituyen en obstáculos para brindar un servicio de calidad que signifique oportunidad y rapidez para el egresado.

Asimismo, se coincide con Rojas (2003) quien obtuvo como resultado que los procesos deben enfocarse hacia el usuario, de modo que todas las actividades deben contribuir a satisfacer las necesidades de éste, mejorando y cambiando la organización y la atención al mismo. Con la presente investigación se concuerda totalmente en lo que respecta a que los procesos deben enfocarse hacia los usuarios de un servicio, buscando satisfacer sus necesidades. En nuestra investigación hemos profundizado más respecto a las estrategias, referidas a la aplicación de programas y software que permitan acelerar el servicio; asimismo, se han tratado sobre los principios y los objetivos de la simplificación administrativa. Referente a la calidad del servicio, se trató sobre la seguridad, empatía, confiabilidad, responsabilidad y la tangibilidad del servicio brindado en la Unidad de Grados y Títulos; además, planteamos que los procesos en la obtención de grados académicos y títulos profesionales deben simplificarse para mejorar la calidad del servicio y de esta manera satisfacer las expectativas de los egresados y cambiar su percepción.

Se concuerda también con Pajuelo (1991), quien logra demostrar en su resultado que las personas no conducen adecuadamente las acciones de simplificación y racionalización administrativa. Coincidimos plenamente. Y lo hacemos porque concluimos que el personal de grados y títulos no brinda una atención y orientación a los usuarios cuando requieren aclaraciones o tienen dificultades en sus trámites.

Conde (2019) calificó de regular el nivel de la gestión por procesos realizada en el Centro de Atención Primaria II Oscar Fernández Dávila de la ciudad de Tacna, donde resulta necesario hacer ajustes para que la percepción del asegurado mejore. Para ofrecer un servicio de calidad es necesario aplicar un sistema de gestión de procesos para definir planes de mejora, medirlos por medio de indicadores, para conocer cómo está funcionando cada proceso y, en caso no cumpla con los objetivos de la empresa poder tomar medidas correctivas a tiempo. Con lo que se concuerda plenamente, porque de los resultados de nuestro estudio también se deduce que es necesario simplificar el trámite administrativo para los grados y títulos, disminuir los procesos y los tiempos en cada etapa establecida; de esta manera se puede cambiar o mejorar la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio.

Se concuerda además con Prieto (2013), quien manifiesta que la política de mejor atención al ciudadano

se vincula con la nueva gestión pública, al crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Estamos de acuerdo dado que nuestro trabajo muestra la necesidad de implementar y cumplir los tiempos y plazos en los trámites, brindando calidad de servicio.

En el caso del trabajo de investigación de Cucat et al. (2020) sobre una municipalidad, estos concluyen que, si bien los funcionarios tienen conocimiento de las normas y trámites de titulación, no les ofrecen capacitación sobre simplificación administrativa; además, carecen de personal e instalaciones, los trámites pueden demorar años, por incumplimiento de exigencias y porque los requisitos del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) están desfasados. Uno de los resultados obtenidos en nuestra investigación fue que el personal de la Unidad requiere mayor capacitación en los procedimientos y trámites de grados y títulos, así como en el manejo de las tecnologías; por lo que coincidimos plenamente con los autores mencionados respecto a que se debe capacitar al personal en simplificación administrativa.

A su vez, en el Diplomado de Especialización Gestión de Marketing Estratégico (2010) se menciona que la percepción es muy importante en el tema de la calidad del servicio, ya que sesga la forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de los clientes, elaborando un concepto sobre el objeto observado como una totalidad. Aquí se expresa una coincidencia plena porque la presente investigación ha permitido conocer la situación actual de los trámites administrativos que se dan en la unidad de grados y títulos de la UNHEVAL, determinando sus principales debilidades y limitaciones, así como la percepción que de ella tienen los egresados. La propuesta se orienta a la simplificación en el proceso de los trámites, que actualmente tienen 52 pasos, que deberían cumplirse en 30 días, lo que nunca se cumple, y con la propuesta de simplificación se reducen a 12 pasos que se deben cumplir en 12 días, para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales, lo que va a repercutir en el incremento del nivel calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios.

Limitaciones

La principal limitante que se tuvo fue la ubicación de los egresados de las diferentes escuelas profesionales, para la aplicación del instrumento de recolección de datos; sin embargo, se logró superar.

Conclusión

En la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán no se cumple con la simplificación administrativa, el trámite es engorroso, con requisitos innecesarios, no se cumplen los plazos, se carece de tecnología moderna e infraestructura para brindar un servicio de calidad, el personal carece de competencias para ofrecer un servicio eficiente, generando desconfianza en los egresados quienes perciben la calidad del servicio como deficiente.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a las autoridades y personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y a los egresados de las escuelas profesionales.

Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

Contribución de los autores

PRAR: Problema, antecedentes, objetivos e hipótesis, marco referencial.

RAAR: Recolección de datos, procesamiento, análisis e interpretación.

MSRL: Metodología, discusión, revisión final del artículo.

Conflictos de interés

No presenta conflicto de intereses.

Referencias

- Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior- RESU*, 45(178), 79-95.
<http://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Alvarado, L. e Izaguirre, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones científico, humanístico y tecnológico. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95.
<http://dx.doi.org/10.14482/pege.38.7702>.
- Alvarado, L., Hernández, J. y Chumaceiro, A. (2010). Calidad de servicio en universidades públicas venezolanas. *Revista Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales - TEACs*, 2(4), 45-58.
<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1771>
- Cacharro, M. (2013). Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística RIPS. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12(3), 123-142.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38029548007>
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías, Jesús María 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17017>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A.
- Conde, I. (2019). *La gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del centro de atención primaria II Oscar Fernández Dávila del Distrito de Tacna, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional Digital.
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3586/1529_2019_conde_valdivia_id_fcje_admini

- pstracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
-
- Cucat, Y. G., Heredia, F. D. y Collazos, 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.
-
- Esparza, C. (2013).
- La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*
- [Tesis de maestría, Universidad de Murcia].
-
- Galviz, G. (2011).
- Calidad en la Gestión de Servicios*
- . Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
-
- García, I. (2007).
- La nueva gestión pública: evolución y tendencias*
- . Universidad de Salamanca.
-
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014).
- Metodología de la Investigación*
- (6ª ed.). Mc Graw Hill.
-
- Limo, J. E. (2019).
- La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión eficiente*
- . [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Dspace.
- <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2216>
-
- Mejías, A., Valle, M. y Vega, A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano.
- Revista Producción y Gestión de la Facultad de Ingeniería Industrial*
- , 16(2), 13-24.
- <https://doi.org/10.15381/ldata.v16i2.11869>
-
- Ministerio de Educación. (2013).
- Guía de simplificación administrativa en el sector educación*
- . MINEDU.
-
- Muñoz, W. (2011). La simplificación administrativa en el marco de modernización del Estado. Universidad Católica Sedes Sapiential.
-
- Pajuelo, C. (1991).
- Simplificación del trámite documentario en la sede de la dirección departamental de educación*
- .
-
- Prieto, T. (2013).
- Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*
- .
-
- Rivero, R. (2011).
- Simplificación Administrativa y Administración Electrónica: Objetivos pendientes en la transposición de la directiva de servicios*
- . Universidad de Salamanca.
-
- Saravia, F. (2013).
- Métodos de Investigación Social y de la Empresa*
- . Pirámide.
-
- Silva, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas.
- Revista Científica Hacedor-AIAPAE*
- , 4(2), 69-82. Universidad Señor de Sipán.
- <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>
-
- Traba, L., Barletta, M. y Velázquez, J. (2010).
- Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*
- . Universidad Nacional del Litoral.
-
- 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>
-
- Tumino, M. C., y Poitevin, E. R. (2016). Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio. REICE.
- Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*
- , 12(2).
- <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2856>
-
- Universidad del Pacífico. (2010).
- Segundo Diplomado de Especialización Gestión de Marketing Estratégico. Percepción de la calidad*
- . Universidad del Pacífico.
-
- Vara, A. (2010).
- ¿Cómo Hacer una Tesis en Ciencias Empresariales?*
- Universidad San Martín de Porres.