

Artículo original / Original article

Simplificación administrativa como predictor de la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima Metropolitana

Administrative simplification as a predictor of citizen satisfaction at the Ministry of Foreign Affairs, Metropolitan Lima

Rogelio Ocaña-Serna ^{1*} 

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

RESUMEN

Un eje fundamental en la modernización de la gestión pública es la simplificación administrativa, dado que reduce La simplificación administrativa constituye un eje clave para modernizar la gestión pública, al reducir trámites innecesarios, optimizar los procesos de atención y fortalecer la satisfacción ciudadana. El estudio tuvo como objetivo determinar en qué medida la simplificación administrativa predice la satisfacción de los administrados del Ministerio de Relaciones Exteriores en Lima Metropolitana. Se desarrolló una investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transeccional-predictivo. La muestra estuvo conformada por 146 administrados, y los datos se recopilaron mediante encuesta utilizando un cuestionario. Los resultados evidenciaron que la simplificación administrativa explica el 19,39 % de la variabilidad de la satisfacción de los administrados ($p < 0,001$; R^2 de Nagelkerke = 0,193; verificar consistencia con la Tabla 1 y el apartado 3.2). Se concluye que la simplificación administrativa predice significativamente la satisfacción de los administrados, aunque existen otros factores que también influyen en esta variable.

Palabras clave: administración pública; gobernabilidad; política gubernamental; reforma administrativa

ABSTRACT

Administrative simplification is a key component of public management modernization, as it reduces unnecessary procedures, streamlines service delivery, and enhances citizen satisfaction. This study aimed to determine the extent to which administrative simplification predicts user satisfaction at the Ministry of Foreign Affairs in Metropolitan Lima. A basic quantitative study with a non-experimental, cross-sectional predictive design was conducted. The sample comprised 146 users, and data were collected through a questionnaire-based survey. The results showed that administrative simplification explained 19.39% of the variance in user satisfaction ($p < 0.001$; Nagelkerke's $R^2 = 0.193$). It is concluded that administrative simplification is a significant predictor of user satisfaction, although additional factors not examined in this study may also influence this outcome.

Keywords: public administration; governance; government policy; administrative reform

Cómo citar / Citation: Ocaña-Serna, R. (2026). Simplificación administrativa como predictor de la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima Metropolitana. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 5(1), e136.
<https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v5i1.136>

Recibido: 20/11/2025

Aceptado: 18/01/2026

Publicado: 20/04/2026

* locana@unmsm.edu.pe (autor de correspondencia)



© Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los administrados frente a los servicios del Estado es hoy un termómetro indispensable de la eficacia de la gestión pública. En el Perú, distintas áreas del aparato estatal han mostrado avances y rezagos, con una percepción ciudadana frecuentemente crítica sobre la oportunidad y calidad de la atención (Lingan Cano et al., 2024). Esa evaluación no es decorativa: se relaciona con la confianza institucional y con la disposición a usar servicios públicos, por lo que medir y explicar su variación resulta clave para cualquier agenda de modernización (Cubas y Heredia, 2021; Villanueva et al., 2022).

En paralelo, la simplificación administrativa se ha consolidado como estrategia para reducir cargas burocráticas, acortar tiempos y estandarizar procedimientos, con énfasis en digitalización y rediseño de trámites (Cruz et al., 2025). La evidencia en gobiernos locales y entidades peruanas señala que, cuando se simplifican pasos, se mejora la accesibilidad, se ordenan los costos y se clarifican los requisitos, la experiencia del usuario tiende a mejorar; sin embargo, la implementación es desigual y aún persisten cuellos de botella (Zavaleta Rojas et al., 2024).

Las revisiones recientes sobre satisfacción del ciudadano en servicios públicos en el país muestran patrones convergentes: los determinantes más sensibles para el usuario son el tiempo de atención, la calidad del trato, la capacidad de respuesta y la seguridad/fiabilidad del procedimiento; cuando estas dimensiones fallan, la satisfacción cae, incluso si la resolución final es favorable (Lingan Cano et al., 2024). Ello conecta de forma directa con el enfoque de simplificación, pues muchas fricciones provienen de flujos redundantes, requisitos superpuestos y tramitología innecesaria (Goiana et al., 2025).

En el ámbito universitario y académico peruano ya se han documentado intentos de simplificar procedimientos con resultados mixtos: diagnósticos en trámites académicos evidencian avances normativos y de instrumentos, pero también brechas en tiempos de atención, articulación entre oficinas y adopción tecnológica, lo que termina afectando la percepción de servicio (Rojas Paico, 2022). Estas lecciones sugieren que la simplificación debe ser real (menos pasos efectivos), no solo normativa, y acompañarse de gestión del cambio y métricas de desempeño.

La literatura comparada aporta dos ideas útiles para este caso. Primero, el diseño institucional y la coordinación de implementación condicionan el rendimiento de las reformas de simplificación: arreglos claros de responsabilidades, metas verificables y seguimiento periódico elevan la probabilidad de impacto (Di Mascio et al., 2025). Segundo, los enfoques organizacionales que combinan "ventanilla única", el principio de "una sola vez" y digitalización suelen reducir cargas y tiempos, siempre que exista capacidad administrativa y alineamiento normativo (Halili & Kukovič, 2022).

Pese a estos antecedentes, persiste un vacío específico: se conoce poco, con métodos analíticos rigurosos, sobre el efecto de la simplificación administrativa (como política y como práctica) en la satisfacción de administrados en entidades del Gobierno Nacional con alta demanda de servicios, como el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) en Lima Metropolitana (Silveira et al., 2022). La mayoría de estudios previos locales se centran en municipalidades o en ámbitos sectoriales

distintos, o describen la percepción del servicio sin modelar su relación con intervenciones de simplificación (Goiana et al., 2025; Zavaleta Rojas et al., 2024).

Este estudio aborda ese vacío mediante un análisis de regresión donde la variable independiente es la simplificación administrativa (medida a través de componentes de reducción de costos, tiempos, trámites y requisitos) y la variable dependiente es la satisfacción de los administrados del MRE en Lima Metropolitana (Weitzenboeck, 2021). El enfoque se alinea con la evidencia que vincula la simplificación con mejoras en dimensiones del servicio valoradas por el usuario, pero pone a prueba, con datos del sector, la fuerza y dirección de dicha asociación (Lingan Cano et al., 2024; Halili & Kukovič, 2022).

En ese contexto, el problema abordado fue: ¿en qué medida la simplificación administrativa predice la satisfacción de los administrados del Ministerio de Relaciones Exteriores en Lima Metropolitana? El objetivo del estudio fue determinar en qué medida la simplificación administrativa predice la satisfacción de los administrados de dicha entidad. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con análisis de regresión, orientado a estimar la capacidad explicativa de la simplificación sobre la satisfacción ciudadana. Los resultados esperados aportarán evidencia empírica útil para fortalecer la modernización de la gestión pública y promover servicios más eficientes, transparentes y centrados en el usuario (Rozczynski, 2022).

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Se desarrolló una investigación de tipo básica, sustentada en el análisis teórico de las variables simplificación administrativa y satisfacción de los administrados. El diseño fue no experimental, de corte transeccional y alcance predictivo, en la medida en que los datos se recogieron de una sola población y en un único momento, sin manipulación deliberada de las variables de estudio. Para contrastar las hipótesis se empleó un análisis de regresión logística ordinal, procedimiento coherente con el objetivo planteado de estimar la capacidad de la simplificación administrativa para predecir la satisfacción de los administrados.

La población estuvo constituida por los usuarios de trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) —entre ellos, quienes solicitaron legalización y apostilla de documentos, solicitud de refugio, o realizaron consultas sobre el estado de sus trámites— y que, para dichos fines, emplearon las plataformas digitales de la entidad o se comunicaron directamente por correo electrónico entre los años 2022 y 2023, constituyéndose esta como población.

A partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionó a 146 usuarios como unidades de análisis. Dado que la selección no siguió criterios de aleatoriedad, los resultados obtenidos deben interpretarse como válidos para la muestra estudiada, sin que sea posible su generalización estadística al total de la población atendida por el MRE en el periodo señalado.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario estructurado en escala ordinal tipo Likert, integrado por las dimensiones de simplificación administrativa (reducción de costos, reducción de tiempos, reducción de trámites y requisitos) y de satisfacción de los administrados. Ambos instrumentos acreditaron los dos atributos exigidos a todo instrumento cuantitativo: validez de contenido y

confiabilidad. La validez de contenido se estableció mediante juicio de expertos, procedimiento mediante el cual un grupo de jueces calificados evalúa si los ítems de un instrumento representan adecuadamente el dominio del constructo que se pretende medir, constituyendo con frecuencia el único indicador disponible para sustentar este tipo de validez (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008). La confiabilidad, por su parte, se estimó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, estadígrafo apropiado para escalas ordinales tipo Likert que cuantifica la correlación entre los ítems que componen el instrumento y cuyos valores entre ,70 y ,90 se consideran indicadores de una consistencia interna adecuada (Oviedo y Campo-Arias, 2005). El instrumento de simplificación administrativa obtuvo un coeficiente de ,740 y el de satisfacción de los administrados, de ,808, ambos dentro del rango considerado aceptable.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis descriptivo

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones, obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a los 146 usuarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que conformaron la muestra del estudio.

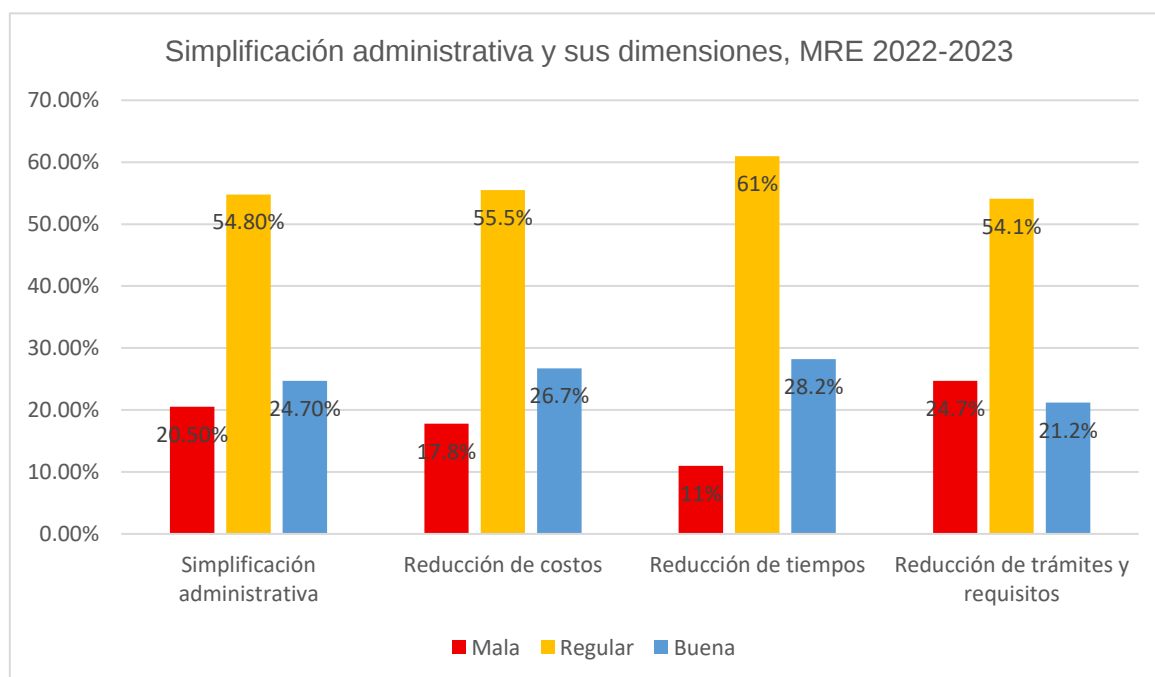


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la simplificación administrativa y sus dimensiones, MRE 2022-2023

En la Figura 1, los resultados muestran que la mayoría de los administrados percibe un nivel "Regular" de simplificación administrativa y de sus tres dimensiones —reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos—, con valores que oscilan entre 54,1 % y 61 %. La dimensión reducción de tiempos concentra la mayor proporción de percepción "Regular" (61 %) y la menor proporción de percepción "Mala" (11 %), lo que sugiere que es el aspecto mejor valorado por los usuarios. En contraste, la reducción de trámites y requisitos registra la mayor proporción de percepción "Mala" (24,7 %), lo que indica que persisten aspectos burocráticos que

limitan la eficiencia del servicio. En conjunto, los datos evidencian un proceso de modernización administrativa en curso, aunque todavía incompleto, dado que el predominio de la categoría "Regular" en las cuatro variables refleja avances parciales más que una simplificación consolidada.

Con el propósito de complementar el análisis descriptivo, se presentan a continuación los resultados correspondientes a la variable satisfacción de los administrados y sus dimensiones, medidas con el mismo instrumento aplicado a la muestra de 146 usuarios del MRE.

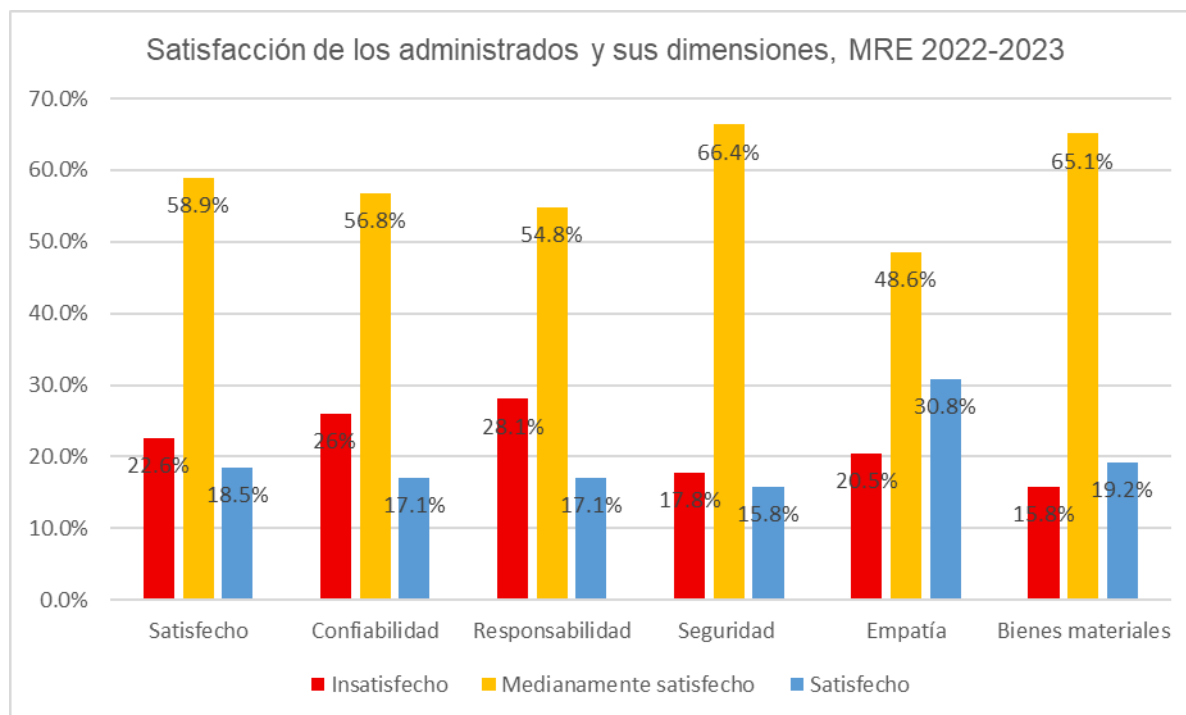


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la satisfacción de los administrados y sus dimensiones, MRE 2022-2023

En la Figura 2, los resultados evidencian que la satisfacción de los administrados alcanza predominantemente el nivel "Medianamente satisfecho" en todas sus dimensiones, con valores entre 48,6 % y 66,4 %. La dimensión seguridad concentra la mayor proporción de esta categoría (66,4 %), seguida de bienes materiales (65,1 %), lo que indica una valoración relativamente homogénea de la fiabilidad del procedimiento y de la infraestructura del servicio. La dimensión empatía presenta la mayor proporción de usuarios "Satisfechos" (30,8 %), mientras que responsabilidad concentra la mayor proporción de usuarios "Insatisfechos" (28,1 %), lo que sugiere heterogeneidad en la percepción de la capacidad de respuesta del personal. En conjunto, los resultados de la Figura 2 indican que, si bien la satisfacción no alcanza aún un nivel consolidado en ninguna dimensión, la seguridad y los bienes materiales constituyen los aspectos mejor valorados, mientras que la responsabilidad del personal representa el principal margen de mejora para la entidad.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ha: La simplificación administrativa predice la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, periodo 2022-2023.

H₀: La simplificación administrativa no predice la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, periodo 2022-2023.

Tabla 1

Información de ajuste de los modelos para la HG

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	52,193				
Final	25,034	27,159	2	,000	,199

Nota. Función de enlace: Logit.

En la Tabla 1 se observa un Chi-cuadrado de 27,159 con $p < ,001$, el resumen reporta Nagelkerke = ,193; esta tabla reporta ,199; unificar según la salida SPSS], lo que evidencia una asociación predictiva significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los administrados. El valor de Nagelkerke (,199) sugiere una capacidad explicativa moderada del modelo, lo que indica que la simplificación administrativa aporta de manera relevante a explicar la variabilidad de la percepción ciudadana, si bien existen otros factores no incluidos en el modelo que también podrían influir en dicha percepción. Estos resultados son coherentes con lo señalado por Hung (2022) y Halili y Kukovič (2022), quienes sostienen que la simplificación administrativa se asocia con una mejor calidad del servicio y experiencia del usuario, lo que refuerza la conveniencia de consolidar procesos más ágiles y centrados en el ciudadano.

Hipótesis específica 1

Con el fin de determinar la contribución individual de cada dimensión de la simplificación administrativa, se procedió a contrastar la primera hipótesis específica, referida a la reducción de costos como predictor de la satisfacción de los administrados.

Ha: La reducción de costos predice la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, periodo 2022-2023.

H₀: La reducción de costos no predice la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, periodo 2022-2023.

Tabla 2

Información de ajuste de los modelos para la HE1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	24,759				
Final	24,604	,155	2	,925	,001

Nota. Función de enlace: Logit.

En la Tabla 2, el Chi-cuadrado de ,155 y el valor de $p = ,925$ indican ausencia de asociación predictiva significativa entre la reducción de costos y la satisfacción de los administrados. Este

hallazgo sugiere que los usuarios no perciben el costo del trámite como un factor determinante de su satisfacción. En consonancia, Rojas Paico (2022) sostiene que la percepción ciudadana se vincula más con la eficiencia del servicio que con su costo directo. En consecuencia, mejorar la satisfacción del usuario requeriría priorizar la simplificación de pasos y tiempos antes que el ahorro económico, tal como sugieren Zavaleta Rojas et al. (2024).

Hipótesis específica 2

Se contrasta a continuación la segunda hipótesis específica, orientada a establecer si la reducción del tiempo de atención predice la satisfacción de los administrados del MRE.

Ha: La reducción de tiempo predice la satisfacción de los administrados en el MRE, 2022-2023.

H₀: La reducción de tiempo no predice la satisfacción de los administrados en el MRE, 2022-2023.

Tabla 3.

Información de ajuste de los modelos para la HE2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	54,191				
Final	19,223	34,968	2	,000	,250

Nota. Función de enlace: Logit.

En la Tabla 3 se observa un Chi-cuadrado de 34,968 con $p < ,001$ y Nagelkerke = ,250, lo que evidencia una asociación predictiva significativa y un poder explicativo considerable. La reducción de tiempo en la atención predice en buena medida la satisfacción del administrado, resultado coherente con lo señalado por Lingan Cano et al. (2024), quienes resaltan la oportunidad del servicio como eje central del bienestar ciudadano. De modo similar, Di Mascio et al. (2025) sostienen que la eficiencia temporal es una dimensión clave de las reformas administrativas exitosas. Este resultado refuerza la importancia de simplificar plazos y eliminar demoras innecesarias en los procesos públicos.

Hipótesis específica 3

Finalmente, se contrasta la tercera hipótesis específica, referida a la capacidad predictiva de la reducción de trámites y requisitos sobre la satisfacción de los administrados del MRE.

Ha: La reducción de trámites y requisitos predice la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, periodo 2022-2023.

H₀: La reducción de trámites y requisitos no predice la satisfacción de los administrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores, periodo 2022-2023.

Tabla 4

Información de ajuste de los modelos para la HE3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	50,884				
Final	32,246	18,638	2	,000	,140

Nota. Función de enlace: Logit.

En la Tabla 4, el Chi-cuadrado de 18,638 con $p < ,001$ y Nagelkerke = ,140 indica una asociación predictiva significativa, aunque con un efecto moderado. Esto muestra que la reducción de trámites y requisitos se asocia positivamente con la satisfacción, si bien con menor fuerza que la observada en la variable tiempo (Tabla 3). Ello coincide con Halili y Kukovič (2022), quienes sostienen que simplificar pasos mejora la percepción de transparencia y accesibilidad, aunque requiere acompañarse de digitalización y comunicación clara. En línea con Oliinyk et al. (2022), los resultados sugieren que la simplificación documental debe integrarse con procesos tecnológicos para lograr un impacto sostenido en la satisfacción ciudadana.

En conjunto, los resultados de las Tablas 1 a 4 indican que la simplificación administrativa predice de manera significativa la satisfacción de los administrados del Ministerio de Relaciones Exteriores, aunque con un poder explicativo moderado (Nagelkerke = ,199). Entre las dimensiones evaluadas, la reducción del tiempo de atención muestra la asociación predictiva más fuerte (Nagelkerke = ,250), seguida de la reducción de trámites y requisitos (Nagelkerke = ,140), mientras que la reducción de costos no evidencia una asociación predictiva significativa ($p = ,925$). Estos hallazgos son coherentes con lo señalado por Melo et al. (2021) y Di Mascio et al. (2025), quienes sostienen que la eficacia de las reformas de simplificación depende más de la agilidad y la coherencia institucional que de los aspectos económicos del trámite. En consecuencia, fortalecer la gestión pública en el MRE implicaría priorizar la reducción de tiempos y de trámites por encima de intervenciones orientadas exclusivamente al costo del servicio.

CONCLUSIONES

En respuesta al objetivo de determinar en qué medida la simplificación administrativa predice la satisfacción de los administrados del Ministerio de Relaciones Exteriores en Lima Metropolitana, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula general: existe evidencia estadística suficiente (Chi-cuadrado = 27,159; $p < ,001$) para sostener que la simplificación administrativa predice, con un poder explicativo moderado, la satisfacción de los administrados.

A nivel de las hipótesis específicas, la evidencia es diferenciada. La reducción del tiempo de atención constituye el predictor más consistente de la satisfacción de los administrados (Nagelkerke = ,250), seguida de la reducción de trámites y requisitos, con una asociación significativa, pero de menor magnitud (Nagelkerke = ,140). En contraste, no se halló evidencia suficiente para sostener que la reducción de costos prediga la satisfacción de los administrados ($p = ,925$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula correspondiente a esta dimensión.

En conjunto, estos resultados sugieren que la percepción de eficiencia institucional en el MRE depende, sobre todo, de la celeridad y la simplicidad procedimental, más que del componente económico del trámite. Ello es coherente con el marco teórico revisado, según el cual las reformas de simplificación más efectivas son aquellas que priorizan la reducción de plazos y la claridad de los requisitos por encima de otros factores (Halili y Kukovič, 2022; Lingán Cano et al., 2024).

AGRADECIMIENTOS

Se agradece al Ministerio de Relaciones por las facilidades recibidas para encuestar a los usuarios.

FINANCIAMIENTO

El autor no recibió ningún patrocinio para llevar a cabo este artículo.

CONFLICTO DE INTERESES

“No existe ningún tipo de interés relacionado con la materia del trabajo”.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización; Curación de datos; Análisis formal; Investigación; Metodología; Redacción-borrador original; Redacción-revisión y edición: Ocaña-Serna, R.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cruz, K., Churampi, R., Camargo, L., Inga, M., Coz, K., Matos, T., Robles, Z., & Caballero, E. (2025). Quality in optimizing administrative simplification for students at Peruvian public universities. *Decision Science Letters*, 14, 1025–1036. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2025.6.001>
- Cubas, L., y Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ingeniería: Ciencia, tecnología e innovación*, 8(1), 195-208. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1550>
- Di Mascio, F., Natalini, A., & Profeti, S. (2025). Upstream and downstream implementation arrangements in two-level games. A focus on administrative simplification in the Italian National Recovery and Resilience Plan. *Review of Policy Research*, 42(2), 212–233. <https://doi.org/10.1111/ropr.12594>
- Escobar-Pérez, J., y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6(1), 27–36. https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9416/0463/3548/Vol_6._Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Goiana-da-Silva, F., Guedes, R., Malcata, F., Sá, J., Cabral, M., Vasconcelos, R., Costa, S., Morais-Vilaça, I., Pinheiro-Guedes, L., Sarmiento, J., Costa, F., Moreira, R., Fonseca, F., Alves, J., Miraldo, M., Nunes, A., Ashrafian, H., Darzi, A., y Araújo, F. (2025). Addressing Bureaucratic Burdens on the Portuguese National Health Service: A Simplification Experience Aiming for Value-Based Healthcare. *Healthcare*, 13(7), 1–22. <https://doi.org/10.3390/healthcare13070821>
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Organizational and structural approaches on administrative simplification: The case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1), 18. <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>

- Hung, M. J. (2022). What Influences Bureaucrats' Support for Red Tape Reduction Reform in Taipei City Government? *International Journal of Public Administration*, 45(8), 632–643. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1873367>
- Lingan Cano, Y. G., Bueno Ramón Osorio, A., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Capcha Córdor, J. C. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018–2023. *Revista de Climatología*, 24, 722–729. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>
- Melo-Silva, G., Lourenço, R., y Angotti, M. (2021). Parcerias Público-Privadas: modernização administrativa e relacionamentos econômicos imersos em conflitos de interesse e corrupção. *Revista de Administração Pública*, 55(3), 538–558. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190479>
- Oliinyk, O., Kolos, O., Servetsky, I., Golubitsky, S., y Amelin, O. (2022). Criminal legal and administrative methods of ensuring the economic security of the state in the context of globalization and modernization of the economy. *International Journal of Agricultural Extension*, 10(2), 91–103. <https://doi.org/10.33687/ijae.010.00.3867>
- Oviedo, H. C., y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Rojas-Paico, N. (2022). Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Ñeque*, 5(11), 48–59. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.61>
- Rozczynski, B. (2022). Simplification and Electronisation of Administrative Procedure in the Visegrad Group Countries - a Sociological and Legal Approach. *Central European Public Administration Review*, 20(2), 123–146. <https://doi.org/10.17573/cepar.2022.2.06>
- Silveira, J., de Freitas, T., Fabião, G., y Raimundo, M. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. *Administrative Sciences*, 12(1). <https://doi.org/10.3390/admsci12010009>
- Villanueva, G., Perez, N., y Flores, J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Ñeque*, 5(11), 60–66. https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1758/1/Articulo_5__eque11V5.pdf
- Weitzenboeck, E. (2021). Simplification of administrative procedures through fully automated decision-making: The case of norway. *Administrative Sciences*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/admsci11040149>
- Zavaleta Rojas, M. B., Chamoly Urtecho, K. M. A., y Santamaría Oblitas, S. N. (2024). Gestión eficiente en el gobierno local: El rol de la simplificación administrativa. *Podium*, 45, 107–124. <https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>