



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023**

DANNERY MARYGLE IDME ANCCO

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
SOCIAL**

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas



JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023

DANNERY MARYGLE IDME ANCCO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
SOCIAL

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas



JULIACA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL SAN ROMÁN, 2023

Dannery Marygle Idme Ancco

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

Juliaca - Perú, 2024

Idme-Ancco, D. (2024). *Simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2023* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Idme Ancco, Dannery Marygle.

TÍTULO: Simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2023.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (91 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000127/I31

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

PALABRAS CLAVE:

Administración pública, gestión pública, satisfacción del usuario, simplificación, simplificación administrativa.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN,
2023”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Dannery Marygley Idme Ancco

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Ledu Anali Ferreyros Calisaya

PRESIDENTE DE JURADO

Firma del presidente

Mg. Yerko Ademir Boza Condorena

JURADO

Firma del 2do miembro

M. Sc. Carmen Eliza Zela Pacori

JURADO

Firma del 3er miembro


Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

ASESOR

Firma del asesor

Dannery Marygle Idme Ancco

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LO

 Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:444805158

Fecha de entrega

1 abr 2025, 12:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 abr 2025, 12:21 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GE....docx

Tamaño de archivo

4.6 MB

91 Páginas

14.858 Palabras

84.558 Caracteres






11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 1%  Publications
- 9%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA



.....
Dr. José Oscar Huanca Frías
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

DEDICATORIA

A mi madre Antonia por todo el amor y cariño, el apoyo incondicional que me brindo siempre, las enseñanzas que me da, y todo el sacrificio que hace. Quien me enseñó que en esta vida las cosas se logran con esfuerzo y que las situaciones, que por muy malas que parezcan, pasan. Con muchísimo amor le dedico esta tesis.

A mi hermano Kevin por las enseñanzas y consejos, además de todo el cariño y comprensión que siempre me brinda.

A mi sobrino Mateo, por darle alegría a mis días.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas, quien me brindo asesoría y orientación para desarrollar la tesis.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, quien me brindo orientaciones para llevar a cabo la tesis.

A todos mis docentes de Gestión Pública y Desarrollo Social que a lo largo de toda mi trayectoria universitaria me brindaron sus conocimientos para mi formación profesional.

A la Unidad de Gestión Educativa Local San Román por permitirme realizar esta investigación.

A toda mi familia, quienes me brindaron su apoyo.

A mis amigos, Brondy, Anyi, Carlos, Noelia y Milagros, por la valiosa amistad que siempre me brindaron durante los cinco años de universidad, por todas las alegrías y tristezas que compartimos juntos, por acompañarme en todo este proceso, les estaré siempre agradecida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	14
1.1 Problema de investigación	14
1.2 Preguntas de investigación	18
1.2.1 Pregunta general	18
1.2.2 Preguntas específicas	18
1.3 Objetivos de investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	19
Capítulo II	
Revisión de literatura	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.1.3 Antecedentes regionales	24
2.2 Marco teórico	24
2.2.1 Teoría del enfoque del valor público	24
2.2.2 Teoría de la Nueva Gestión Pública	25
2.2.3 La modernización de la Gestión Pública	25
2.2.4 Gestión por procesos	26
2.2.6 La simplificación administrativa	27
2.2.7 Satisfacción del usuario	29

2.3 Marco conceptual	31
2.4 Hipótesis de investigación	32
2.4.1 Hipótesis General	32
2.4.2 Hipótesis específicas	32
2.5 variables de investigación	33
Capítulo III	
Materiales y métodos	35
3.1 Diseño de investigación	35
3.2 Ámbito de estudio	35
3.3 Población y muestra	36
3.4 Recolección de datos	37
3.4.1 Confiabilidad del instrumento	38
3.4.2 Validez del instrumento	38
3.5 Análisis de datos	39
Capitulo IV	
Resultados y discusión	41
4.1 Resultados	41
Resultados descriptivos	41
4.1.1 Edad de los usuarios encuestados	41
4.1.2 Sexo de los usuarios encuestados	42
4.1.3 Dimensiones de la variable simplificación administrativa	43
4.1.4 Dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios	48
Resultados inferenciales	55
4.1.3 Relación de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios	55
4.1.4 Simplificación Administrativa en la UGEL San Román	57
4.1.5 Satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román	57
4.2 Discusión	58
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Referencias	64
Anexos	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable simplificación administrativa	33
Tabla 2	Variable satisfacción de los usuarios	34
Tabla 3	Población y muestra	37
Tabla 4	Análisis de confiabilidad de la variable simplificación administrativa	38
Tabla 5	Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios	38
Tabla 6	Validez del instrumento a juicio de experto	38
Tabla 7	Baremos para medir cada variable	40
Tabla 8	Edad de los usuarios encuestados	41
Tabla 9	Sexo de los usuarios encuestados	42
Tabla 10	Dimensión eliminación de exigencias y formalidades	43
Tabla 11	Dimensión tiempo de los procedimientos administrativos	45
Tabla 12	Dimensión costos de los procedimientos administrativos	47
Tabla 13	Dimensión atención del personal	48
Tabla 14	Dimensión complejidad de la gestión	49
Tabla 15	Dimensión tiempo	51
Tabla 16	Dimensión infraestructura	52
Tabla 17	Dimensión accesibilidad	53
Tabla 18	Prueba de normalidad para simplificación administrativa y sus dimensiones	55
Tabla 19	Prueba de normalidad para satisfacción de los usuarios y sus dimensiones	55
Tabla 20	Prueba de coeficiente correlación de spearman entre simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios	56
Tabla 21	Prueba estadística para simplificación administrativa	57
Tabla 22	Prueba estadística para satisfacción de los usuarios	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Edad de los usuarios encuestados	41
Figura 2	Sexo de los usuarios encuestados	42
Figura 3	Dimensión eliminación de exigencias y formalidades	44
Figura 4	Dimensión tiempo de los procedimientos administrativos	46
Figura 5	Dimensión costos de los procedimientos administrativos	47
Figura 6	Dimensión atención del personal	49
Figura 7	Dimensión complejidad de la gestión	50
Figura 8	Dimensión tiempo	51
Figura 9	Dimensión infraestructura	53
Figura 10	Dimensión accesibilidad	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	68
Anexo 2	Cuestionario aplicado	69
Anexo 3	Validación de expertos	72
Anexo 4	Base de datos Excel	84
Anexo 5	Base de datos SPSS	85
Anexo 6	Permiso para aplicación de instrumento	87
Anexo 7	Ejemplo de mapa de proceso administrativo en la UGEL San Román	88
Anexo 8	Evidencia fotográfica de aplicación de instrumento	89

RESUMEN

Un acto que los ciudadanos reconocen como una actividad propia de las instituciones públicas son los trámites. Estas actividades suelen ser tardadas y generan costos, por ello la simplificación administrativa ayuda a eliminar barreras o coste innecesario, que además genera un funcionamiento inadecuado de la administración y así lograr una satisfacción de los usuarios. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román. La metodología aplicada es cuantitativa, con alcance correlacional-descriptivo y diseño no experimental transeccional; la muestra estuvo conformada por 385 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, en cuanto a la validación, se aplicó el juicio de expertos, dando como bueno a los instrumentos, para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó Alfa de Cronbach, se obtuvo una de fiabilidad de la simplificación administrativa de 0.869 y de la satisfacción de los usuarios de 0.917, encontrando que existe coherencia interna buena y excelente. Se obtuvo como resultados tablas y figuras que muestran los datos recolectados. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, con $r = 0.638$, indicando que existe una correlación alta.

Palabras clave: administración pública, gestión pública, satisfacción del usuario, simplificación, simplificación administrativa.

ABSTRACT

An action that citizens recognize as an inherent activity of public institutions is administrative procedures. These activities are often time-consuming and generate costs; therefore, administrative simplification helps eliminate barriers or unnecessary expenses, which also lead to inefficient administration, ultimately improving user satisfaction. This research aimed to determine the relationship between administrative simplification and user satisfaction in the Local Educational Management Unit of San Román. The applied methodology was quantitative, with a correlational-descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 385 users, the applied technique was a survey, and the data collection instrument was a questionnaire. For validation, an expert judgment was applied, deeming the instruments reliable. To assess reliability, Cronbach's Alpha was used, obtaining a reliability score of 0.869 for administrative simplification and 0.917 for user satisfaction, indicating good and excellent internal consistency, respectively. The results included tables and figures displaying the collected data. It was concluded that there is a significant relationship between administrative simplification and user satisfaction, with $r = 0.638$, indicating a strong correlation.

Keywords: public administration, public management, user satisfaction, simplification, administrative simplification.

INTRODUCCIÓN

Los trámites en las instituciones públicas tienen una función fundamental: facilitar la conexión entre los ciudadanos y estas organizaciones públicas. En un mundo ideal, estos trámites serían simples de comprender, rápidos y claros, e incluso se podrían realizar de manera muy sencilla a través de plataformas digitales. Las instituciones públicas estarían bien coordinadas para reducir la carga sobre los ciudadanos. Sin embargo, la realidad es otra: los trámites suelen ser complicados y, en ocasiones, muy aburridos. Cada día, las personas invierten tiempo y dinero desplazándose de una oficina a otra, donde muchas veces no reciben la atención necesaria.

Los trámites son vistos por los ciudadanos como un reflejo de la efectividad de las entidades públicas. Se entienden como obligaciones informativas que el gobierno impone a personas, empresas y organizaciones, lo que genera cargas administrativas que incluyen la recopilación y presentación de documentos, la elaboración de informes, el llenado de formularios y la realización de pagos. Cumplir con estos requisitos requiere tiempo para adherirse a las normativas y acceder a servicios o beneficios. (Perales, 2023).

Maraví (2000) revela que el fin principal de la simplificación administrativa es asegurar que los trámites a realizar ante la entidad no generen costos muy elevados ni presenten obstáculos que sean innecesarios. La finalidad de la simplificación administrativa consiste en suprimir obstáculos y gastos superfluos que no aportan beneficios a la sociedad y que impactan la efectividad de la Administración Pública. En este proceso no solo se abarca la mejora continua en la comunicación y la construcción de confianza, sino que también se lleva a cabo respetando rigurosamente las normativas vigentes. Esto sugiere que los esfuerzos dirigidos hacia esta simplificación son una parte fundamental para la gestión pública de nuestro país.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La simplificación administrativa busca eliminar barreras y gastos innecesarios impuestos a la sociedad como resultado de una administración pública ineficiente (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2012). Además, representa una apuesta permanente por la comunicación y la confianza, todo ello con estricto apego al marco normativo vigente. Ello sugiere que las iniciativas emprendidas en este sentido parten de una responsabilidad social compartida de considerable calado (Valdés, 1989). En esencia, la simplificación administrativa se centra en reducir la complejidad, frenar el exceso de burocracia y eliminar los trámites superfluos en todo proceso administrativo. Su objetivo es agilizar y facilitar la realización de trámites, aumentar la eficacia operativa, mejorando la calidad del servicio y reduciendo los costes para el usuario. En definitiva, se trata de que los ciudadanos se sientan realmente satisfechos y cómodos a la hora de realizar sus trámites administrativos.

Maraví (2000) subraya que las simplificaciones administrativas es conseguir que los trámites a realizar para relacionarse con el gobierno sean asequibles y no se vean entorpecidos por barreras innecesarias. La simplificación administrativa no se limita únicamente a la reducción o supresión de trámites. También implica fomentar una administración pública especializada, eficaz, eficiente y sencilla (Suarez, 2019).

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Roseth et al. (2018) mencionan que los trámites son una manera de vincular directamente a los ciudadanos y las entidades gubernamentales responsables de prestar servicios públicos y cumplir obligaciones. Idealmente, estos procedimientos serían intuitivos, rápidos y transparentes. Las instituciones públicas operarían en perfecta coordinación, minimizando el esfuerzo requerido por parte de los ciudadanos. Sin embargo, la realidad en Latinoamérica a menudo dista de este ideal, y los procedimientos resultan con frecuencia engorrosos. Esta situación subraya la necesidad de mejorar la eficiencia administrativa para fomentar una interacción más fluida entre los ciudadanos y el gobierno.

Así mismo en América Latina la Encuesta BID-GEALC (2017) indica que los gobiernos de la región dedican un esfuerzo limitado a comprender las experiencias de los ciudadanos.

Entre los 25 países encuestados, solo nueve utilizan encuestas de salida en los puntos de prestación de servicios, diez realizan observaciones directas de la prestación de servicios y solo cuatro incluyen preguntas sobre procedimientos en sus encuestas de hogares. En estas circunstancias, a los funcionarios públicos responsables de estos procesos les resulta difícil captar la perspectiva de los ciudadanos. Sin encuestas u otras fuentes de información centradas en el usuario, muchos procedimientos acaban estando determinados principalmente por consideraciones administrativas y no por las necesidades de los ciudadanos. Esto resulta en que se le impone al ciudadano la responsabilidad de realizar diversas tareas intermedias, como el llevar documentos entre diferentes oficinas. Esta situación evidencia que, en muchas instituciones, la satisfacción del usuario no se considera adecuadamente al momento de implementar mejoras que realmente beneficien a la ciudadanía.

En el contexto peruano, los ciudadanos identifican los trámites como una función esencial de todas las instituciones públicas y como un criterio para evaluar la eficiencia de estas entidades. Estos trámites son considerados obligaciones informativas impuestas por el gobierno a ciudadanos, empresas y organizaciones sociales, y representan cargas administrativas que involucran la recopilación y entrega de documentos (papeleo) para diversas solicitudes, como permisos, licencias y subsidios. Además, incluyen la generación de reportes, el llenado de formularios, la emisión de avisos o notificaciones y la realización de pagos. Los ciudadanos deben dedicar tiempo a recopilar, generar y presentar la información requerida por las oficinas gubernamentales con el objetivo de obtener beneficios o servicios y cumplir con obligaciones establecidas por normativas vigentes. (Perales, 2023)

Solo el 29% de individuos peruanos completan su trámite con solo una interacción (Roseth et al., 2018). Entonces el 71% necesitan más de una interacción con la entidad para así poder lograr completar los tramites que necesita, esto de manera obvia le supone una pérdida de mucho tiempo, además de que también le genera gastos, todo esto, evidentemente, no debería suceder.

De acuerdo con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, el DS N° 004-2013-PCM/SGP enfatiza que los esfuerzos permanentes en materia de simplificación administrativa son cruciales para optimar las eficiencias y oportunidades de trámites y servicio administrativo con los que se relacionan los ciudadanos. El fin fundamental de las

simplificaciones administrativas es excluir barreras y coste prolijos derivados del ineficiente desempeño de la función pública (SGP, 2012). En este contexto, en 2010 aprobaron Políticas Nacionales de Simplificaciones Administrativas (PNSA) como herramienta para impulsar estos esfuerzos. Establece los objetivos, principios y estrategias que guían la política de reforma. Su misión es ejecutar las iniciativas de simplificación administrativa de acuerdo con la PNSA, integrando los 3 ámbitos de gobierno. Este enfoque fomenta crear normativas adecuado, la adopción de modelos modernos de gestión, el uso de tecnologías, y la formación de asociaciones público-privadas (SGP, 2010). En la nueva PNMGP al 2030 también podemos constatar que se sigue hablando de la simplificación administrativa, en dicha política destaca como problema central: “Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público” SGP, 2022).

La simplificación administrativa de cierta manera ayuda a la creación de valor público, pues los ciudadanos constantemente están realizando gestiones en alguna entidad del Estado, y cuando estos son lentos y complejos no responden a las necesidades y expectativas que los ciudadanos tienen, creándoles así una insatisfacción. Para muchos, enfrentarse a los procedimientos de la administración pública es como embarcarse en una búsqueda del tesoro. Empiezas en un organismo, recibes algunas instrucciones, luego te dirigen a otro, y así sucesivamente hasta que, después de un tiempo considerable, finalmente terminas el proceso. Perú es percibido como uno de las naciones donde más se tarda en finalizar un trámite. En promedio, los ciudadanos invierten alrededor de 66 días -más de dos meses- en este tipo de tareas, y en algunos casos, ciertos trámites pueden demorar aún más. Además, la experiencia global no está determinada únicamente por el número de interacciones con las entidades públicas; también depende de la variedad de requerimientos y documentación exigidos (SGP, 2022).

Por otro lado Zeithaml y Bitner (2002) mencionan que la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el cliente del servicio que recibe, lo que significa que los usuarios comparan sus expectativas iniciales con la experiencia real. Así, si un cliente está insatisfecho, indica que el servicio no se ajustó a lo que había previsto.

Entonces podemos recalcar en cualquier entidad pública es de bastante importancia lograr la satisfacción de los usuarios, en el caso de que resulten insatisfechos, podríamos mencionar

que algo en la entidad o institución no está funcionando de manera correcta o no se está prestando del servicio de la mejor manera y enfocados en los ciudadanos.

Según Linares (2014), los usuarios buscan servicios que respondan a sus expectativas. En respuesta, la administración pública se ve impulsada a reestructurar sus estrategias con un enfoque centrado en el ciudadano, perfeccionando los procesos y satisfaciendo las expectativas de servicio. La administración pública y todo lo que Estado plantee, siempre estará direccionado a los ciudadanos, enfocado en ellos, pues son ellos quienes deberían sentir satisfacción cuando van o interactúan con alguna entidad, si logran estar convencidos de que están siendo atendidos de la mejor manera, es un gran indicador de que el Gobierno está cumpliendo de la mejor manera con su rol.

La satisfacción de los usuarios, más allá de servir como medida básica de rendimiento, debe ser reconocida como un punto de referencia de calidad para las organizaciones y como una herramienta que les permita anticiparse a los cambios en curso (Rey, 2000).

Entonces la satisfacción del usuario es importante, y adquiere una mayor importancia en la administración pública, pues básicamente todo se centra en que el ciudadano se sienta satisfecho con los bienes y servicios que ofrece el Estado.

A partir de todo lo mencionado, no podemos negar que la simplificación administrativa en el Perú ha sido una prioridad del gobierno y se han implementado diversas medidas en ese sentido, también es importante reconocer que aún persisten los problemas relacionados a esta, y por ello se deben ir optimizando los aspectos para así lograr la satisfacción de los ciudadanos. La simplificación administrativa en el Perú ha experimentado en los últimos años avances significativos, lo que ha contribuido a perfeccionar la eficacia y la transparencia en los trámites y procesos burocráticos. Sin embargo, todavía hay trabajo por hacer para seguir simplificando y agilizando los procedimientos, promoviendo así un entorno propicio para el crecimiento y desarrollo económico en el país; y también enfocados en mejorar la satisfacción que perciben los ciudadanos usuarios.

Según Verástegui (2017), la UGEL asume como principal objetivo garantizar la provisión de servicios educativos de alta calidad en cada uno de los niveles y modalidad del ámbito educativo, avanzando así en el progreso integral de los educandos. En la UGEL San Román,

al igual que en otras entidades públicas de la región y la localidad, presenta deficiencias en sus trámites administrativos, al ser una entidad que se encarga de gestionar la educación en la provincia, a diario en sus instalaciones recibe a usuarios (que en su mayoría son profesores y estudiantes) que tienen la necesidad de realizar un trámite, y estos no son atendidos de la mejor manera, con eficiencia y eficacia. Es por ello que es necesario conocer si la aplicación de las simplificaciones administrativas se asocia con la satisfacción de sus usuarios de esta entidad al realizar los procedimientos correspondientes.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cómo es la simplificación administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román?
- ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir la simplificación administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román

- Describir la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación teóricamente se justifica, pues existe una notable escasez de estudios sobre simplificación administrativa y satisfacción de usuarios en el contexto de la gestión pública regional. Este trabajo busca cubrir esa falta de literatura y servir como un recurso de referencia fundamental para futuras investigaciones y estudios sobre estos temas. Al proporcionar un análisis profundo de simplificaciones administrativas y la experiencia de usuarios, el estudio contribuye al desarrollo de un marco teórico más robusto en este ámbito, ampliando la comprensión de la conexión entre eficiencias administrativas y la percepción ciudadana en los servicios públicos. Además, en su estructura se integra un compendio de teorías y enfoques ya existentes sobre simplificación administrativa y satisfacción del interesado, lo que facilita una base de conocimiento a partir de la cual los investigadores pueden profundizar y avanzar en estos temas. Así, esta investigación no solo responde a una necesidad de conocimiento actual, sino que también llena un vacío importante en la literatura académica y práctica, proporcionando información detallada y útil para el progreso de la gestión pública en la región. En tal sentido, la investigación contribuye brindando información valiosa que podría guiar planes y estrategias orientadas a optimizar los servicios públicos de calidad y a fortalecer la relación entre los entes gubernamentales y la ciudadanía.

La investigación también cuenta con una justificación metodológica, ya que empleó un enfoque nuevo en el tema mediante el desarrollo y aplicación de cuestionarios diseñados concretamente para captar dato relevante sobre los trámites y satisfacción de los usuarios. Estas encuestas fueron estructuradas cuidadosamente y sometidas a un proceso riguroso de cosecha y proceso de datos, lo que asegura la exactitud y representatividad de los hallazgos obtenidos. Asimismo, el análisis de los datos se realizará de manera sistemática y detallada, con la implementación de técnicas analíticas adecuadas para interpretar los hallazgos de forma clara y objetiva. Esta metodología no solo aporta valor a la investigación en curso, sino que también establece una base que servirá como referencia para futuros investigadores interesados en estudiar temas relacionados. Al contar con una guía metodológica estructurada, futuros estudios podrán beneficiarse de los procedimientos aplicados en esta

investigación, facilitando la replicación o adaptación de la metodología a contextos similares y promoviendo así la continuidad y calidad de la investigación en este ámbito.

Así mismo se posee una justificación práctica basada en la posibilidad de implementar acciones concretas de mejora en la UGEL de San Román y en entidades similares. Estas acciones incluyen la identificación y corrección de deficiencias en los procesos administrativos, así como el diseño de estrategias de simplificación que respondan a las insuficiencias reales de los usuarios. La implementación de estas mejoras no solo facilita los trámites y servicios, sino que también incrementa la satisfacción de los ciudadanos al percibir un servicio más ágil y centrado en sus expectativas. Por otro lado, este enfoque también fortalece la percepción y valoración de la entidad ante la ciudadanía, ya que la experiencia positiva de los usuarios contribuye a construir una imagen institucional más confiable y cercana. A largo plazo, una mejora continua en los procesos y una simplificación efectiva contribuyen a que la entidad sea vista como eficiente, transparente y comprometida con el bienestar de los usuarios, reforzando la confianza y la legitimidad de la institución en la comunidad.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Esparza (2013) en su tesis “La simplificación administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: Cuantificación de la Reducción de Cargas Burocráticas para el Ciudadano en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”, que por objetivo tuvo examinar la agilización de trámites de la Administración en el contexto de la modernización. La investigación pretendía entender las acciones llevadas a cabo y herramientas empleadas para lograr esta simplificación. Utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, complementada con un enfoque doctrinal y una revisión bibliográfica, el estudio se centró en 996 procesos de administración de Murcia. Se seleccionó una muestra no aleatoria y por cuotas de cuatro procedimientos, y los datos se recogieron utilizando un formulario normalizado. Las principales conclusiones revelaron que, durante la fase de reingenierías a largos plazos, los costes asociados a las cargas administrativas disminuyeron en comparación con los costes de diagnóstico. Asimismo, se redujeron los documentos que los ciudadanos debían presentar para los trámites. Los documentos que ya no eran necesarios podían obtenerse automáticamente a través de las plataformas de interoperabilidad, mientras que los documentos innecesarios se suprimieron y pudieron sustituirse por una declaración responsable.

Rojas (2015) en su investigación “Un Modelo de Satisfacción Usuaría como Herramienta de Apoyo a la Gestión de un Municipio: Análisis de los Servicios Prestados en el Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado” pretendía crear y evaluar un modelo que señalase los componentes organizativos que dañan a la calidad percibida por los usuarios y a su satisfacción con los servicios municipales. Este modelo pretende ayudar en la gestión de servicios prestados por el municipio. La investigación empleó un enfoque cualitativo, utilizando el Modelo de SEM para analizar descriptivamente y recogiendo datos mediante encuestas administradas a través de cuestionarios. El estudio se centró en los usuarios municipales, seleccionando una muestra de 340 individuos mediante un muestreo de conveniencia no probabilístico. Los principales

resultados revelaron que los factores organizativos influyen notablemente en la satisfacción usuaria, superando en 0,20 puntos a otros determinantes de satisfacción. A partir de estos resultados, la estrategia propuesta hace hincapié en mejorar la imagen institucional del municipio dentro de las limitaciones del presupuesto existente.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En la tesis de Herrera y Quispe (2022) titulada: “Simplificación Administrativa y su Relación con la Calidad de Atención al Usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano del Municipio Provincial de Chiclayo, 2021” tuvieron como objetivo explorar cómo las simplificaciones de trámites afectan las atenciones de calidad dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Chiclayo para el año 2021. Emplearon una metodología cuantitativa aplicado, no experimental a nivel correlacional. El estudio se dirigió a una población de 823 usuarios, eligió una muestra aleatoria de 262 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Los datos se recogieron mediante encuestas, utilizando dos cuestionarios en escala Likert, cada uno de los cuales contenía 19 preguntas. El análisis descriptivo reveló que la mayoría de los usuarios calificaron de moderada a baja tanto las simplificaciones administrativas como el servicio de calidad. En concreto, la tabulación cruzada de las variables indicó que el 19,5% de los usuarios consideraban que las simplificaciones administrativas como el servicio de calidad eran bajas, el 70,2% moderadas y el 3,1% altas. El estudio finiquitó una conexión positiva, directamente entre las simplificaciones administrativas y la calidad de las prestaciones a los usuarios. Así lo corrobora un coeficiente Rho de 0,853, que demuestra una fuerte correlación afirmativa, y un nivel de significatividad de 0,000 ($p < 0,05$), que señala una elevada significación estadística.

Mosqueira y Ruiz (2018) en su tesis “Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. Lima. 2018”, su principal propósito fue examinar la conexión entre las acciones de simplificaciones administrativas implantadas por los directivos estatales y el grado de satisfacción usuaria en la UGEL 03. Esta investigación utilizó una aproximación cuantitativa, descriptiva-correlacional. La población quedó por seis gestores públicos adscritos a la UGEL 03 y 140 usuarios cotidianos que interactuaron con la entidad para diversos trámites. Se seleccionó una muestra compuesta por los seis gestores y

102 usuarios mediante muestreo simple aleatorio basado en una fórmula estadística. La recogida de datos se hizo mediante encuestas empleando cuestionarios como instrumento principal. Los hallazgos revelaron que el 58% califica su satisfacción de regular, el 35% como satisfactoria y sólo el 6% como insatisfecha. Esto manifiesta que la mayoría de interesadas -incluidos gerentes, maestros y padres- que se involucraron con UGEL 03 para tareas administrativas en 2018 se sintieron medianamente satisfechas. El estudio concluyó que hay una fuerte relación ($r = 0,721$) entre los esfuerzos de simplificaciones administrativas y los niveles de satisfacción usuario, siendo la relación significativamente estadística ($p = 0,000$).

También tenemos a Namoc (2019) en su tesis “Relación de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad – 2019”, buscó determinar la conexión de la agilización de trámites de administración y la satisfacción usuaria dentro de la GRE La Libertad. Esta investigación fue de carácter fundamental y utilizó un diseño causal correlacional. El estudio se enfocó en individuos cotidianos de la Gerencia de Educación, seleccionando una muestra aleatoria simple de 50 personas. Se recogió la información con una encuesta basada en la escala Likert y posteriormente procesados y organizados utilizando el software SPSS. Los hallazgos revelaron que el 42,0% calificó su satisfacción como media, el 36,0% como alta y el 22,0% como baja. El estudio concluyó que hay una asociación medianamente positiva entre los trámites de la administración agilizados y la satisfacción usuaria en la GRE La Libertad, sustentada en una significación bilateral de 0,000 ($p < 0,01$) y un coeficiente Rho de 0,711**.

Por otro lado Guerrero (2022) en su tesis “Simplificación de trámites administrativos y satisfacción usuaria en el Municipio de San Ignacio, 2019”, se buscó identificar la asociación entre las simplificaciones de trámites y la satisfacción usuaria en el Municipio de San Ignacio. Utilizó lo cuantitativo como método, con un diseño no experimental, transversal, aplicado y correlacional. Se enfocó en una población de 700 personas usuarias, de las cuales se seleccionó una muestra de 90 personas. Los resultados señalan a través del coeficiente Rho = 0,639 que indica conexión positiva significativa entre variables.

Finalmente tenemos a Flores y Ampuero (2021) en su tesis “Simplificación administrativa y su vinculación con la calidad de atención de una entidad pública, Lima 2021”, se propusieron determinar la vinculación entre las simplificaciones administrativas y la atención de calidad.

Los investigadores emplearon el no experimental, transversal, cuantitativo y correlacional. El estudio incluyó una muestra censal de 52 usuarios. Los datos se obtuvieron a través de encuestas. El análisis reveló un coeficiente correlativo de $r=0,648$, lo que sugiere la existencia de una conexión positiva. El estudio concluye que la simplificación de trámite administrativa se asocia significativamente con los servicios de calidad en la Entidad Pública de Lima.

2.1.3 Antecedentes Regionales

Chata (2023), en su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023”, examinó la conexión entre servicio de calidad y la satisfacción de los profesores en la UGEL. El estudio empleó el deductivo utilizando métodos cuantitativos, no experimentales y correlacionales. Se seleccionó para la participación una muestra probabilística de 132 profesores usuarios. Los hallazgos revelaron que 78,8% de los profesores calificaron el servicio de calidad como media, el 84,8% de los usuarios profesores declararon un nivel medio de satisfacción con los servicios prestados. En definitiva, concluyó que hay conexión positiva y significativa entre los servicios de calidad y la satisfacción de los profesores de la UGEL de Yunguyo con correlación de $r = 0,585$.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría del enfoque del valor público

La idea del valor público es relativamente nueva en ámbitos académicos. Mark Moore fue el primero en introducir el marco del valor público en 1998, con el objetivo de establecer “un razonamiento estructurado y práctico para guiar al gestor público” (Moore, 1998). Este enfoque pretende revolucionar las prácticas tradicionales de gestión pública, que anteriormente priorizaban las eficiencias en función de las directrices políticas. Como consecuencia, los directivos públicos solían actuar más como administrativos que como líderes, lo que provocaba una deficiencia de dirección en la provisión de servicio público y la ausencia de una filosofía orientada al futuro y a los valores. El principal argumento de Moore es que los fondos estatales deben utilizarse para aumentar la rentabilidad, de forma similar a la creación de valor en el ámbito privado. Además, subraya que el valor fiscal debe

trascender los parámetros puramente financieros para integrar los intereses colectivos percibidos por los ciudadanos. En términos generales, el valor público se entiende como un método global para afrontar los retos de la gobernanza pública y promover la optimización constante de los servicios ofrecidos (Paz, 2014).

2.2.2 Teoría de la Nueva Gestión Pública

Los trámites en las instituciones públicas tienen un objetivo fundamental: facilitar la comunicación entre los ciudadanos y estas organizaciones. En un mundo perfecto, estas operaciones serían fáciles de entender, rápidas y sencillas, e incluso podrían realizarse a través de plataformas digitales. Las instituciones públicas estarían bien coordinadas para disminuir la carga de los ciudadanos. Sin embargo, los procedimientos suelen ser complicados y, en ocasiones, extremadamente monótonos. Cada día, los trabajadores gastan tiempo y dinero viajando de una oficina a otra, donde a menudo no reciben la atención adecuada (García, 2007).

Así pues, las instituciones públicas deben centrarse en garantizar que los servicios que prestan se adaptan adecuadamente a las demandas de la sociedad, es decir, los ciudadanos deben ser su primera preocupación.

2.2.3 La modernización de la Gestión Pública

La modernización de la administración pública pretende animar a través de incentivos a los organismos gubernamentales a perfeccionar continuamente sus operaciones e intervenciones, que abarcan bienes, servicios y normativas, para que funcionen con eficacia y produzcan resultados tangibles, situando siempre a las personas en el centro. El propósito fundamental de las instituciones públicas y sus empleados es ofrecer a los ciudadanos bienes, servicios y normativas de mayor calidad. Es crucial comprender que no se trata de un favor, sino de su principal responsabilidad (PCM, 2013).

En Perú, la SGP funciona como el principal organismo de la PCM. Se encarga de supervisar y orientar la modernización de los procesos de gestión del Estado de acuerdo con la Ley N° 27658. Su autoridad se extiende a nivel nacional, abarcando a la totalidad de entes administrativas Públicas (Muñoz, 2011).

Las simplificaciones de los trámites dependientes forman parte integrante de la modernización en curso de la gestión pública. Esta modernización es un esfuerzo continuo, definido por la actualización periódica de sus objetivos y su incorporación a fondo en las organizaciones gubernamentales.

2.2.4 Gestión por procesos

La gestión de procesos implica establecer un sistema cohesivo y dinámico en el que varios procesos funcionen juntos a la perfección. El propósito fundamental de esta estrategia es mejorar la satisfacción del cliente eliminando las barreras tradicionales entre los distintos departamentos funcionales de una organización. Al alinear estos departamentos hacia la consecución de objetivos estratégicos, se promueve una visión unificada y coherente de las operaciones. Además, este enfoque permite una gestión eficaz y eficiente de las interacciones entre procesos, mejorando la coordinación, reduciendo las redundancias y fomentando la sinergia dentro de la organización. Esto no sólo garantiza resultados coherentes, sino que también refuerza la aptitud de la organización para adaptarse a los cambios y satisfacer las demandas del entorno (Arias Coello, 2013).

Así mismo, Salazar et al. (2019) la gestión de procesos puede considerarse como la secuencia de etapas que añaden valor al sistema, formando un ciclo continuo que comienza con la recepción de información, pasa por su transformación y concluye con la entrega de un producto final que satisface las penurias de los interesados. En el contexto de las entidades gubernamentales, la información de entrada está impulsada por las demandas de los usuarios, en las que los particulares presentan solicitudes iniciales a la institución. A continuación, estas solicitudes se dirigen al departamento adecuado para su análisis, y el producto final se elabora tras garantizar un estricto control de calidad.

Por otro lado (Molina Hernández, 2016) destaca que, en el marco de la gestión por procesos, los servicios públicos se organizan como una secuencia de servicios individuales que crean colectivamente una cadena de valor. Este método también puede interpretarse como una interacción proveedor-cliente, en la que un intermediario actúa simultáneamente como receptor de un servicio y como proveedor de otro. Este intercambio se produce dentro de un

procedimiento de prestaciones de servicios, en el que cada etapa añade progresivamente valor.

2.2.5 Teoría de la eficiencia administrativa

La eficacia administrativa se centra en reconocer a la sociedad como fundamento clave de su legitimidad. Esto significa que la principal preocupación es garantizar que las personas observen resultados positivos y ventajas genuinas, en lugar de seguir estrictamente las normas o las estructuras constitucionales. Esta estrategia pretende satisfacer más eficazmente las necesidades de la sociedad dando prioridad a las transparencias, las rendiciones de cuentas y la confianza en los entes públicas (Espejel et al., 2012).

La eficiencia en la gestión se define como la capacidad de alcanzar un objetivo con el menor número posible de recursos o de alcanzar muchos objetivos con los mismos recursos. Para mejorar este elemento, pueden examinarse y aplicarse mejoras en los procesos de producción, la estructura organizativa, las horas de trabajo, la utilización de los equipos y la formación del personal.

2.2.6 La simplificación administrativa

Paredes (2005), las simplificaciones administrativas suponen un esfuerzo y decisiones políticas que exige seguimientos institucionales ad hoc en su formulación para eliminar las barreras y gastos que imposibilitan una eficacia más alta de la sociedad en las interacciones entre los agentes socioeconómicos y los habitantes.

Así mismo Muñoz (2011), se afirma que la simplificación de la administración desempeña un papel vital en la moderna administración pública, que es un esfuerzo continuo, marcado por la clarificación permanente de sus objetivos y la incorporación metódica a las organizaciones públicas. En este contexto, la simplificación supone la aplicación de estrategias para mejorar la eficiencia de las instituciones jurídicas mediante la eliminación de actividades redundantes e innecesarias dentro de la normativa.

La simplificación de trámites administrativos ayuda a reducir la burocracia y la cantidad de pasos para completar una gestión. Esto agiliza los procedimientos administrativos, lo que a

su vez ahorra tiempo tanto para los ciudadanos como para las empresas. La reducción de plazos y tiempos de espera beneficia a todos los involucrados, fomentando la productividad y facilitando el desarrollo de actividades económicas.

Por otro lado Maraví (2000), destaca tres obstáculos principales para la simplificación administrativa: a) Su aplicabilidad se restringe a las normas establecidas en el TUPA; b) Se carece de un sistema eficaz que supervise y garantice el acatamiento de los lineamientos y normas relacionadas con la supervisión administrativa; c) Existen deficiencias y fallas en la implementación de las acciones de supervisión posterior. En nuestro país, el PEC (2012) define la simplificación administrativa como el esfuerzo por eliminar barreras o coste prolijo impuestos a los individuos debido al funcionamiento ineficiente de la función pública. Para apoyar esta iniciativa, en 2010 se aprobó la PNSA, en la que se delinear los propósitos, fines y estrategias que orientan la reforma. Según Herrera y Quispe (2022), el fin de las simplificaciones administrativas es excluir actividades y gastos redundantes que generan una mala gestión dentro de la gestión estatal. Esto implica eliminar tareas no esenciales, agreguen o no valor, así como acciones de controles y espacios de participación. En consonancia, esto reduce la carga de trabajo del personal y la utilización de medios materiales, haciendo que los procedimientos sean más ágiles (eficaces) y menos costosos para los usuarios. En general, las simplificaciones administrativas potencia la eficacia y la calidad de los procedimientos y servicios de las entidades.

Dimensiones de la simplificación administrativa

En cuanto a los componentes de las simplificaciones administrativas se tomó en cuenta a la Ley 27444:

- **Eliminación de exigencias y formalidades:** Se prohíbe la entrega de documentación irrelevante para la toma de decisiones o que ya obré, en poder de la entidad solicitante. Además, se ha suprimido la obligación de remitir copias de la documentación de identificación. Además, se prohibió el cobro de tasas que superen los costes reales de los tramites, teniendo en cuenta los gastos de funcionamiento y mantenimiento de las infraestructuras asociadas, garantizando en última instancia la eficiencia y equidad de los procesos administrativas.

Así mismo se tomó en cuenta a la PNMGP, 2021 la cual indica que simplificar la gestión administrativa busca suprimir barreras y costos que resultan prolijos para la sociedad y que provocan una maniobra deficiente de la gestión estatal. Por lo tanto, se considera importante el tiempo y costo de los procesos administrativos.

- **Tiempo de los procedimientos administrativos:** De acuerdo al TUO de la ley N° 27444, los involucrados en los procesos administrativos deben adaptar su conducta para agilizar al máximo el trámite, evitando acciones que entorpezcan su fluidez o se limiten a formalidades, con el fin de lograr una resolución en un tiempo adecuado. Esto no exime a las autoridades de respetar el debido proceso ni de infringir las normativas establecidas.
- **Costo de los procedimientos administrativos:** Según la Ley 27444 es adecuado aplicar tarifas por el proceso de trámites administrativos cuando la gestión implica que la entidad proporcione un servicio particular al solicitante, o cuando está relacionado con el gasto generado por las actividades destinadas a revisar la solicitud. Esto se exceptúa en situaciones en las que haya impuestos orientados a la financiación directa las labores del ente.

2.2.7 Satisfacción del usuario

La satisfacción se refiere al estado percibido por el usuario en cuanto a las acciones que realiza o recibe, experimentando agrado por los servicios provistos u obtenidos (Mosqueira & Ruiz, 2018). Además, la satisfacción del usuario debe ser vista no sólo como una métrica de rendimiento, sino también como un indicador crucial de la calidad de una organización y una herramienta fundamental para anticipar los cambios en curso (Rey, 2000).

Para comprender mejor el agrado usuario, es esencial definir con precisión el servicio de calidad. Deming (1989) define la calidad como la habilidad de un individuo para cubrir las necesidades del usuario de una entidad prestadora de servicios.

Por el contrario, es esencial abordar la gestión de la experiencia del cliente. Vallejo et al. (2021) destacan que los usuarios buscan cada vez más atención y un mejor servicio, lo que lleva a organizaciones a realizar importantes esfuerzos para crear experiencias satisfactorias.

Del mismo modo, Kavitha y Haritha (2018) describen las experiencias de los clientes como las percepciones de sus usuarios sobre el trato que les dispensa una institución. Si bien este concepto se asocia típicamente con el sector privado, también es relevante para el sector público, ya que los ciudadanos -al ser usuarios de servicios públicos- tienen expectativas crecientes con respecto a la calidad, la eficiencia y el trato que reciben cuando interactúan con las instituciones gubernamentales. Las organizaciones públicas se enfrentan al reto de satisfacer estas expectativas sin dejar de cumplir su misión de promover el bienestar colectivo y gestionar los recursos de forma responsable. Leppard y Molyneux (1998) explican que el servicio recibido puede ser interpretado de diversas maneras, ya que lo que a una persona le satisface puede no satisfacer a otra. Los aspectos más importantes de un servicio radican en su calidad y en los trámites que se realizan para atender las demandas del cliente y generar autoconfianza.

En esta investigación, utilizamos el modelo SERVQUAL como base para evaluar las dimensiones de la satisfacción, con algunas modificaciones que se exponen a continuación. Lopez et al. (2018).

Dimensiones de la satisfacción del usuario:

- **Atención del personal:** Cuando un usuario tiene un problema con la institución, el personal se esfuerza por resolverlo con prontitud, ayudándole y manteniendo un registro preciso de las actuaciones de la misma. Cada empleado estatal, dentro de sus respectivos departamentos, debe reconocer que sus acciones crean expectativas para el usuario, lo que requiere la prestación de un servicio al cliente excepcional. Este aspecto está relacionado con el componente de fiabilidad del modelo Servqual, introducido por Zeithaml et al. (2020). La fiabilidad se entiende por la capacidad del proveedor para prestar servicios de forma coherente y correcta, cumpliendo los compromisos adquiridos. En otras palabras, cuando se promete un servicio a un usuario y éste lo presta según lo acordado con rapidez, constituye un servicio de alta calidad desde el principio.

- **Complejidad de la gestión:** Lopez et al. (2018) Se refiere a factores asociados con la complejidad del servicio, los gastos administrativos que conlleva y la información exigida para que los ciudadanos puedan acceder a éste.
- **Tiempo:** De acuerdo a Lopez et al. (2018) se considera que se refiere al plazo de tiempo que un ciudadano debe esperar para recibir una respuesta de la institución sobre su trámite, al igual que la adherencia a las citas fijadas para llevar a cabo sus trámites.
- **Infraestructura:** concierne al estado de las dependencias en que los ciudadanos efectúan sus trámites, incluyendo aspectos como la limpieza, el mantenimiento y la comodidad) (Lopez et al., 2018). Está vinculado a la dimensión del modelo Servqual planteado por Zeithaml et al. (1992), tangibilidad de los elementos que supone las apariencias de las instalaciones físicas.
- **Accesibilidad:** Esto se refiere, a la puesta a disposición de los ciudadanos de diversos canales a través de los cuales pueden realizar sus transacciones con las instituciones utilizando las TIC (Lopez et al., 2018).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Simplificación administrativa: una estrategia diseñada para impulsar la calidad, eficacia y rapidez de los trámites documentarios del Estado. Este enfoque es esencial porque ayuda a impulsar la competitividad y amplía el acceso de calidad a los servicios (Casas, 2013).

Procedimiento administrativo: intervención administrativa que implica la ejecución organizada de las acciones necesarias para alcanzar un determinado objetivo (Pérez, 2008).

Texto Único de Procedimientos Administrativos: Según el SGP (2020), el TUPA es una herramienta con fines de gestión que recopila y organiza información sobre trámites y

prestaciones exclusivas. También comprende los procesos estándar que deben seguir los ciudadanos y las empresas dentro del ente público.

Satisfacción: Howard y Sheth (1969), afirman que la satisfacción es un estado cognitivo resultante en relación con la inversión realizada. Tras obtener un servicio, el usuario muestra un estado mental que varía en intensidad en función de cómo haya percibido el servicio.

Usuario: La RAE (2001) alude este término como “que usa ordinariamente algo”, mencionando al individuo que es receptora de algún servicio estatal o privado.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La simplificación administrativa en la Unidad Gestión Educativa Local San Román, es regular.
- La satisfacción de los usuarios en la Unidad Gestión Educativa Local San Román, es regular.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Variable Simplificación Administrativa

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Simplificación administrativa	Las simplificaciones administrativas son estrategias que buscan optimizar las eficiencias y oportunidades de los procesos y servicios que el gobierno ofrece tanto a los ciudadanos como a las entidades privadas. Su importancia radica en que contribuye a mejorar la competitividad del país y a facilitar un acceso más amplio y de mejor calidad a los servicios públicos. (Casas, 2013).	Eliminación de exigencias y formalidades	Exoneración de documentos existentes	1, 2
			Eliminación de actividades rutinarias (presentación de copia del DNI)	3
			Tiempo de trámite administrativo	4
			Recepción de expedientes	5, 6
			Emisión de respuesta a solicitud	7, 8
			Tiempo de espera	9
			Nivel de aprobación de costos	10
			Justificación de los costos	11
			Costos externos	12

Nota. Elaborado en base a Namoc (2019).

Tabla 2*Variable Satisfacción de los usuarios*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2 Satisfacción del usuario	El concepto de satisfacción se refiere a la percepción del usuario sobre una actividad que realiza, lo que conlleva a sentirse satisfecho con el servicio que recibe o lleva a cabo. (Mosqueira & Ruiz, 2018).	Atención del personal	Lenguaje claro y sencillo	1
			Actitud y predisposición	2
			Conocimiento para absolver dudas	3
			Sencillez del tramite	4
		Complejidad de la gestión	Facilidad de acceso a reclamos o quejas	5
			Información clara y precisa	6
		Tiempo	Cantidad de visitas a la entidad	7
			Tiempo de espera para ser atendido	8
			Tiempo de espera para la atención	9
			Comodidad de las instalaciones	10
		Infraestructura	Espacio de las instalaciones	11
			Seguridad de las instalaciones	12
		Accesibilidad	Canales de atención	13
			Señalizaciones de ubicación	14
			Tiempo de traslado hasta la entidad	15
		Pregunta general		16

Nota. Elaboración propia en base a Lopez et al. (2018)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el estudio se empleó un diseño no experimental, lo cual significa que se lleva a cabo sin alterar intencionadamente ninguna variable. En otras palabras, el estudio no modifica deliberadamente las variables (Hernández & Mendoza, 2018), y utiliza un diseño transversal, que involucra la cogida de datos en un solo punto en el tiempo (Hernández & Mendoza, 2018).

El estudio empleó una metodología cuantitativa Hernández y Mendoza (2018) explican que este enfoque consiste en representar una serie de procesos ordenados en una secuencia específica para probar hipótesis particulares.

Así mismo contó con un alcance correlacional-descriptivo, Hernández y Mendoza (2018) Los autores explican que los estudios de correlación pretenden identificar la relación o una asociación de dos o varios elementos, variables o categorías en contextos específicos. En cambio, un estudio descriptivo se centra en detallar situaciones y fenómenos, tratando de explicar su naturaleza y cómo se presentan.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito de estudio fue la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román, situado en Juliaca, provincia de San Román en la región de Puno.

Verástegui (2017), la UGEL se fija como fin primordial garantizar la prestación de servicios de alta calidad en todas las modalidades del sistema educativo, favoreciendo así la instrucción integral de los estudiantes. Para lograrlo, la UGEL es responsable de la gestión de recursos monetarios, de personal, de infraestructuras, tecnologías educativas y de todos los demás elementos que apoyan la mejora continua de los servicios educativos.

Entonces a partir de esto podemos rescatar la importancia del lugar de estudio, pues, como todas las entidades públicas, la UGEL San Román desempeña funciones importantes en la provincia, además de que tiene en su jurisdicción a los diferentes distritos de la provincia, su correcto funcionamiento nos asegurara que el sistema educativo en la provincia sea efectivo y eficaz para todos los educandos y maestros.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Acerca de la población Hernández y Mendoza (2018) supone un grupo de todos los ejemplos que practican ciertas características concretas. La población en esta investigación fue conformada por todos los usuarios que realizan algún trámite por mesa de partes en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

En cuanto a la muestra, se hizo uso de la fórmula de muestra para poblaciones desconocidas, pues no se tiene una cifra exacta de precisa de la cantidad de usuarios que tiene la UGEL San Román.

Cuya fórmula es:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 * P(1 - P)}{e^2}$$

Donde:

Z= Valor de la tabla Z

P= Proporción favorable

1-P= Proporción desfavorable

e= error

α = Nivel de significancia

En este caso se trabajó con una significancia del 5% y una confianza del 95%

$$n_{\alpha} = \frac{1.96^2 * 0.5(0.5)}{0.05^2}$$

$$n_{\alpha} = 384.16$$

$$n_{\alpha} = 385$$

Por lo tanto, se trabajó con una muestra de 385 usuarios de la UGEL San Román. Además, se aplicó un tipo de muestra probabilístico, (Hernández & Mendoza, 2018) En el muestreo

probabilístico, cada unidad, caso de la población posee inicialmente las mismas probabilidades de ser elegidos para constituir la muestra.

Tabla 3

Población y muestra

Población y muestra	
Población	Usuarios que recibe la UGEL San Román por mesa de partes
Muestra	Muestra de población desconocida: 385 usuarios
Muestreo	Muestreo probabilístico

Nota. Elaboración propia

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Como método de recogida de información se empleó una encuesta. Al emplear un cuestionario de preguntas estructuradas lo que permite es conseguir información acerca de una muestra representativa (Hueso y Cascant, 2012).

Los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios:

Cuestionario para la variable Simplificación administrativa

Se tomó como referencia a Namoc (2019), se adaptó a un cuestionario tomando en cuenta tres dimensiones: eliminar formalidades y exigencias, tiempo de los trámites administrativos y los gastos de trámites administrativos, este cuestionario contiene 12 preguntas.

Cuestionario para la variable Satisfacción de los usuarios

Se tomó como referencia a Lopez et al. (2018), el cual adaptó al modelo Servqual, El cuestionario se compone de 16 ítems, de ellos 15 se refieren a los cinco atributos identificados en el estudio, y 1 se refiere a la prestación en general. Esta estructura da como resultado un cuestionario adecuadamente adaptado.

3.4.1 Confiabilidad del instrumento

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la variable simplificación administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
.869	12

Nota. Según los datos hallados.

De acuerdo a la Tabla, la confiabilidad de la variable simplificación es 0.815, Esto supone una elevada consistencia interna del 86.9%.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
.917	16

Nota. Según los datos hallados.

La confiabilidad para el instrumento de la variable satisfacción es 0.890, Esto supone una elevada consistencia interna del 91.7%.

3.4.2 Validez del instrumento

Tabla 6

Validez del instrumento a juicio de expertos

Experto	Calificación		
	Variable 1	Variable 2	Sub total
Dr. Vitaliano Enriquez Mamani	90%	89%	89.5%
Mg. Jaime Pedro Mullisaca Pacco	78%	82.5%	80.25%
Dr. Wilson Smith Arpasi Lima	82%	85%	83.5%
Promedio	83.3%	85.5%	84.4%

Nota. Según los datos hallados.

De acuerdo a la Tabla 5, los instrumentos tienen un 84.4% de validez, asimismo, el instrumento de la variable simplificación administrativa es válido con un 83.3% y el instrumento de satisfacción de los usuarios es válido con un 85.5%.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Luego de recoger datos a través de los cuestionarios, se introdujo todo este contenido a una hoja de Excel versión 2019 para hacer la respectiva codificación de cada respuesta obtenida, es decir otorgarle un valor numérico a cada respuesta,

posteriormente se pasó esta base de datos numérica al programa SPSS versión 25, para luego aplicar las pruebas estadísticas correspondientes.

En primer lugar, se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach para saber si es confiable los instrumentos. Posterior a ello se aplicaron estadísticas descriptivas con el programa SPSS v25. Y finalmente para las pruebas de contrastaciones de hipótesis de correlación se hizo una prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov), posterior a ello se manejó el coeficiente de Spearman, de igual manera, en el programa SPSS v25.

Tabla 7*Baremos para medir cada variable*

Variables	Baremo	Dimensiones	Baremo	
Simplificación administrativa	12 al 28 = Malo 29 al 44 = Regular 45 al 60 = Bueno	Eliminación de exigencias y formalidades	3 al 7 = Malo 8 al 11 = Regular 12 al 15 = Bueno	
		Tiempo de los procedimientos administrativos	6 al 14 = Malo 15 al 22 = Regular 23 al 30 = Bueno	
		Costo de los procedimientos administrativos	3 al 7 = Malo 8 al 11 = Regular 12 al 15 = Bueno	
		Atención del personal	3 al 7 = Malo 8 al 11 = Regular 12 al 15 = Bueno	
		Complejidad de la gestión	3 al 7 = Malo 8 al 11 = Regular 12 al 15 = Bueno	
		Tiempo	3 al 7 = Malo 8 al 11 = Regular 12 al 15 = Bueno	
		Satisfacción de los usuarios	16 al 37 = Malo 38 al 59 = Regular 60 al 80 = Bueno	8 al 11 = Regular 12 al 15 = Bueno
		Infraestructura		3 al 7 = Malo 8 al 11 = Regular 12 al 15 = Bueno
		Accesibilidad		4 al 9 = Malo 10 al 15 = Regular 16 al 20 = Bueno

Nota. Elaboración propia.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1 Edad de los usuarios encuestados

Tabla 8

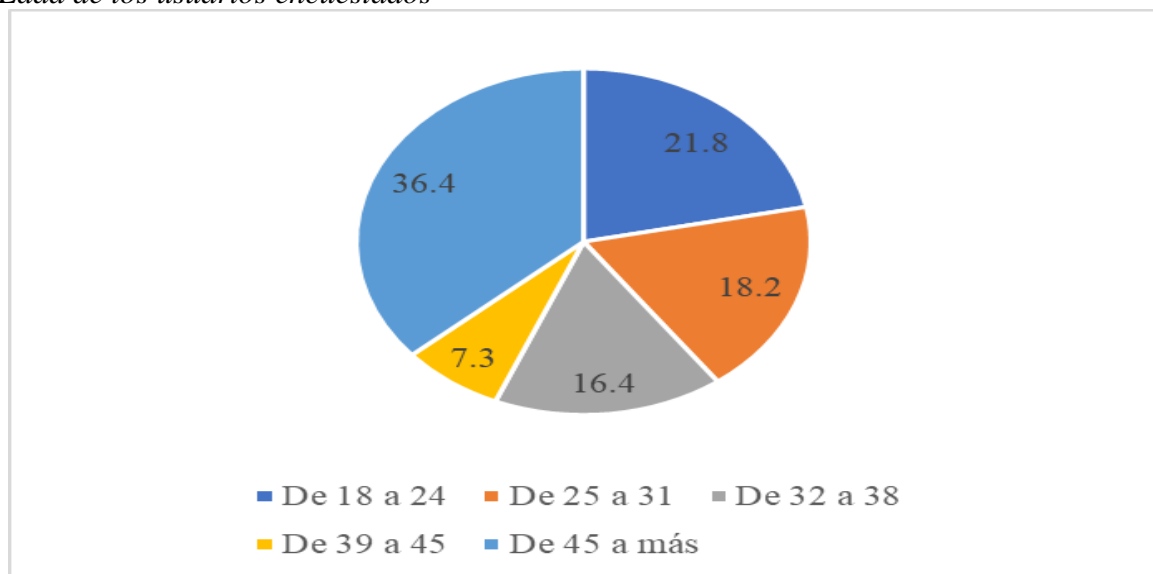
Edad de los usuarios encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 24	84	21.8
De 25 a 31	70	18.2
De 32 a 38	63	16.4
De 39 a 45	28	7.3
De 45 a más	140	36.4
Total	385	100

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Figura 1

Edad de los usuarios encuestados



Nota. Según los datos hallados.

En la Tabla 8 y Figura 1, el 36.4% tiene de 45 años a más, seguido del 21.8% que tiene de 18 a 24 años, luego está el 18.2% que tiene de 25 a 31 años, así mismo, el 16.4% que tiene de 32 a 38 años, y finalmente el 7.3% tiene de 39 a 45 años.

4.1.2 Sexo de los usuarios encuestados

Tabla 9

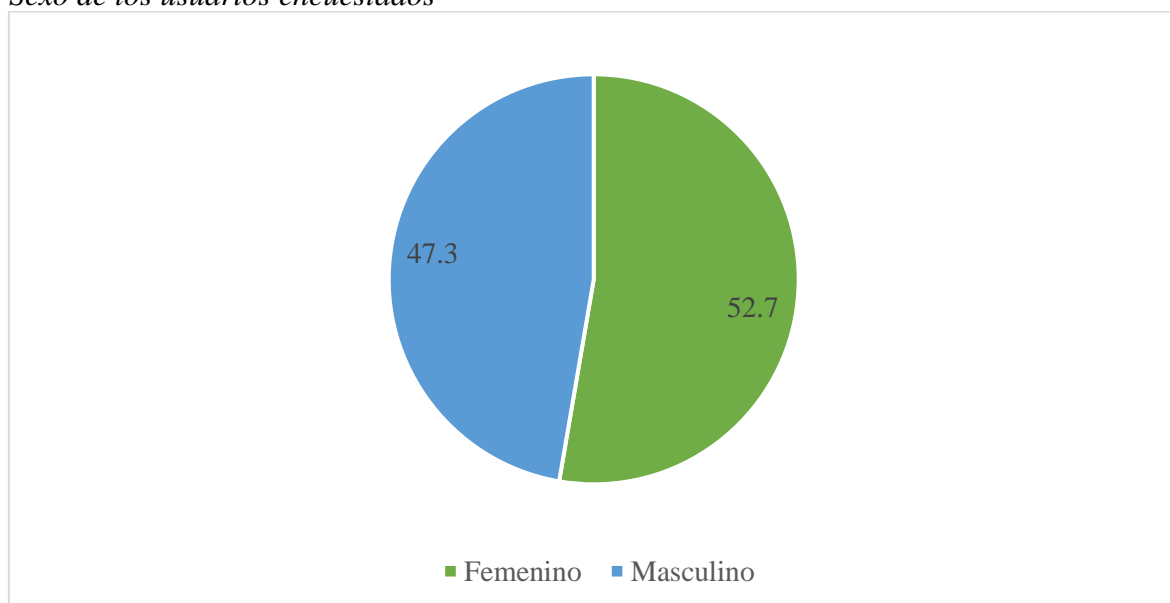
Sexo de los usuarios encuestados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	203	52.7
Masculino	182	47.3
Total	385	100

Nota. Según los datos hallados.

Figura 2

Sexo de los usuarios encuestados



Nota. Elaboración propia según datos hallados.

De acuerdo a la Tabla 9 y Figura 2, podemos evidenciar que el 52.7% son féminas, y el 47.3% de usuarios son masculinos.

4.1.3 Dimensiones de la variable simplificación administrativa

Tabla 10

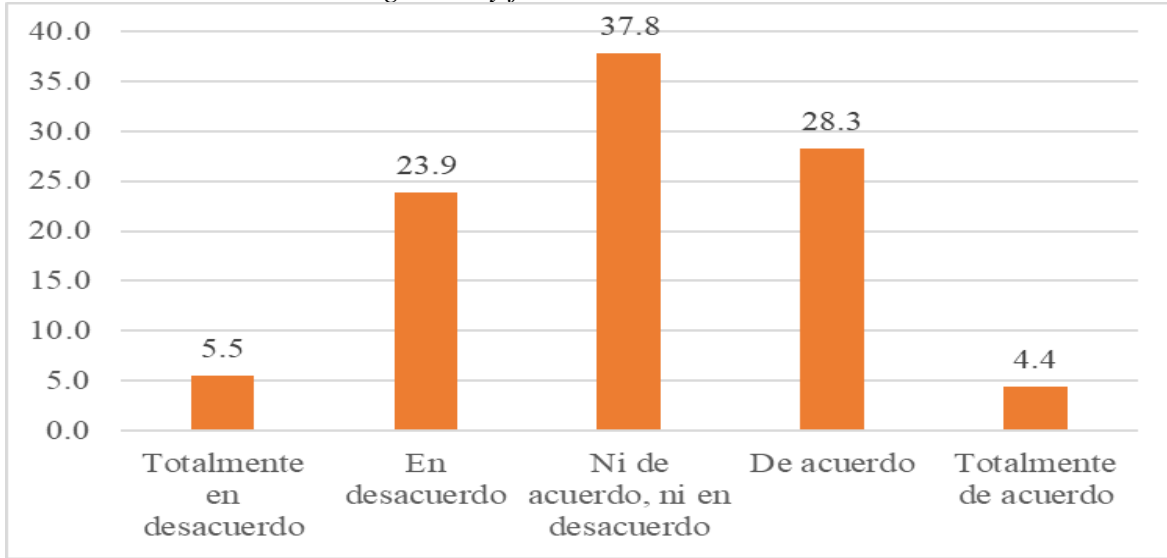
Dimensión Eliminación de exigencias y formalidades

	¿La entidad exonera la presentación de documentos que ya existen en archivo?		¿La entidad le comunica la existencia de documentos que ya existen en archivo?		¿La entidad cumple con no exigir la presentación del DNI en copia para realizar un trámite?		Eliminación de exigencias y formalidades	
	fí	%	fí	%	fí	%	fí	%
Totalmente en desacuerdo	20	5.2	21	5.5	23	6.0	21	5.5
En desacuerdo	75	19.5	98	25.5	103	26.8	92	23.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	176	45.7	133	34.5	128	33.2	146	37.8
De acuerdo	101	26.2	129	33.5	97	25.2	109	28.3
Totalmente de acuerdo	13	3.4	4	1.0	34	8.8	17	4.4
Total	385	100.0	385	100.0	385	100.0	385.0	100.0

Nota. Según los datos hallados.

Figura 3

Dimensión eliminación de exigencias y formalidades



Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Según la Tabla 10 y Figura 3, el 37.8% de entrevistados de la UGEL San Román se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con eliminación de exigencias y formalidades, seguido del 28.3% que manifiesta estar de acuerdo, así mismo el 23.9% está en desacuerdo, seguido del 5.5% que indica estar en desacuerdo totalmente y por último el 4.4% está totalmente de acuerdo con eliminación de exigencias y formalidades.

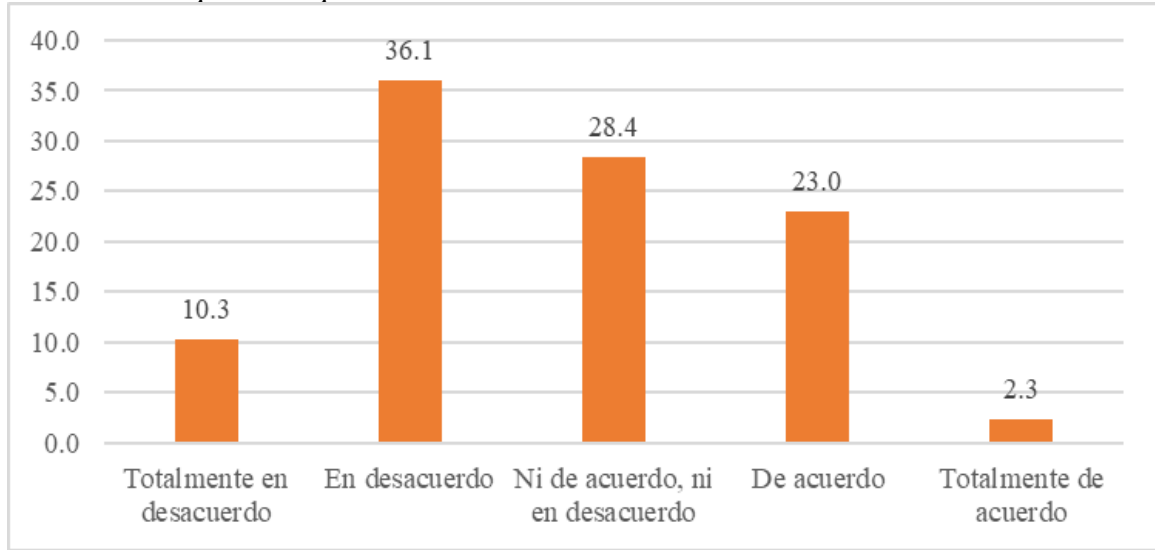
Tabla 11*Dimensión tiempo de los procedimientos administrativos*

	¿Considera usted que el tiempo de duración del trámite administrativo es oportuno?		¿Los expedientes son recepcionados con rapidez?		¿Considera usted que los expedientes recepcionados a las oficinas correspondientes de manera oportuna?		¿La respuesta a las solicitudes presentadas son rápidas?		¿El personal de las oficinas brindan respuestas a los problemas y solicitudes de los usuarios?		¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para realizar su trámite?		Tiempo de los procedimientos administrativos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	62	16.1	24	6.2	22	5.7	50	13.0	33	8.6	46	11.9	39.5	10.3
En desacuerdo	138	35.8	142	36.9	162	42.1	126	32.7	107	27.8	158	41.0	138.8	36.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	115	29.9	79	20.5	114	29.6	115	29.9	119	30.9	113	29.4	109.2	28.4
De acuerdo	62	16.1	131	34.0	73	19.0	80	20.8	117	30.4	68	17.7	88.5	23.0
Totalmente de acuerdo	8	2.1	9	2.3	14	3.6	14	3.6	9	2.3	0	0.0	9.0	2.3
Total	385	100	385	100	385	100	385	100	385	100	385	100	385	100

Nota. Elaboración propia según datos encontrados.

Figura 4

Dimensión tiempo de los procedimientos administrativos

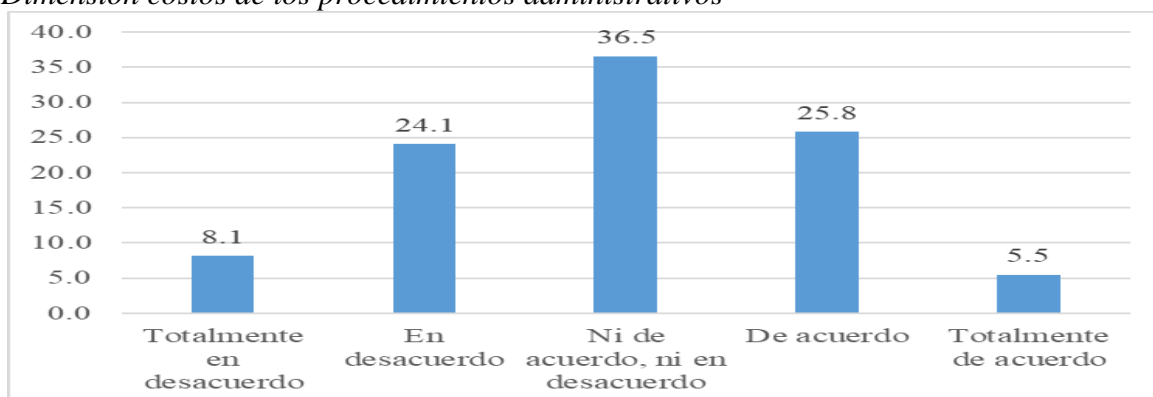


Nota. Elaboración propia según datos hallados.

En la tabla 11 y figura 4 se evidencia que el 36.1% de los usuarios de la UGEL están en desacuerdo con el tiempo de los procesos administrativos, mientras que el 28.4% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, seguido 23% que está de acuerdo, el 10.3% de los usuarios está en desacuerdo totalmente y por último el 2.3% está totalmente de acuerdo con el tiempo de los procesos administrativos.

Tabla 12*Dimensión costos de los procedimientos administrativos*

	¿Está de acuerdo con los costos que se le cobra al realizar algún trámite?		¿Considera que los costos que cobra la entidad están justificados?		¿Los costes externos para realizar algún trámite son adecuados? (costos en copias, impresiones, pasajes)		Costos de los procedimientos administrativos	
	fí	%	fí	%	fí	%	fí	%
Totalmente en desacuerdo	28	7.3	29	7.5	37	9.6	31.3	8.1
En desacuerdo	89	23.1	105	27.3	84	21.8	92.7	24.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	141	36.6	125	32.5	156	40.5	140.7	36.5
De acuerdo	108	28.1	102	26.5	88	22.9	99.3	25.8
Totalmente de acuerdo	19	4.9	24	6.2	20	5.2	21.0	5.5
Total	385	100	385	100	385	100	385.0	100

Nota. Elaboración propia según datos hallados.**Figura 5***Dimensión costos de los procedimientos administrativos**Nota.* Elaboración propia según datos hallados.

Según la tabla 12 y figura 5, el 36.5% de los usuarios está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los costes de los trámites de administración, mientras que el 25.8% está de acuerdo, seguido del 24.1% que está de desacuerdo, así mismo el 8.1% está en desacuerdo totalmente y finalmente el 5.5% de está totalmente de acuerdo con el costo de los procesos administrativos.

4.1.4 Dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios

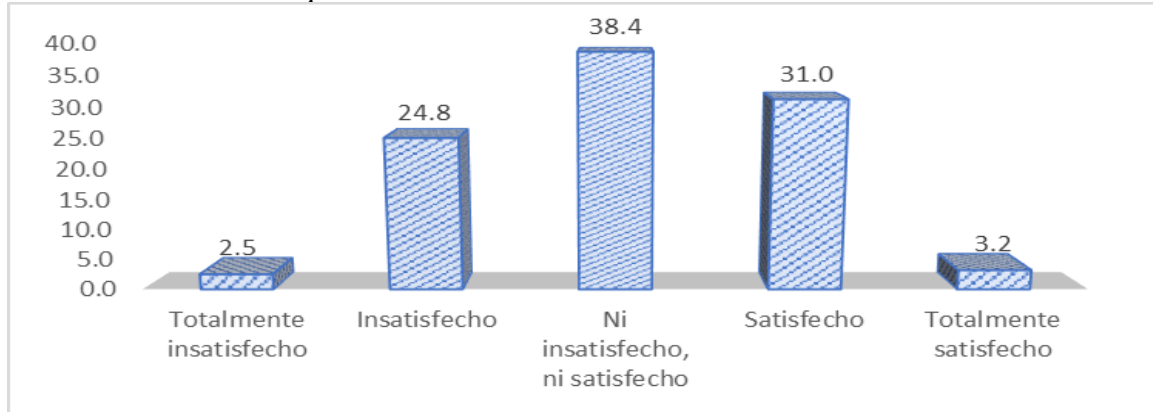
Tabla 13

Dimensión atención del personal

	¿Qué tan satisfecho está con la claridad y sencillez del lenguaje utilizado por los servidores de la entidad?		¿Qué tan satisfecho está con la claridad y sencillez del lenguaje utilizado por los servidores de la entidad?		¿Qué tan satisfecho está con los conocimientos del servidor para absolver sus consultas o dudas?		Atención del personal	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente insatisfecho	4	1.0	17	4.4	8	2.1	9.7	2.5
Insatisfecho	86	22.3	103	26.8	98	25.5	95.7	24.8
Ni insatisfecho, ni satisfecho	137	35.6	140	36.4	167	43.4	148.0	38.4
Satisfecho	144	37.4	111	28.8	103	26.8	119.3	31.0
Totalmente satisfecho	14	3.6	14	3.6	9	2.3	12.3	3.2
Total	385	100	385	100	385	100	385	100

Figura 6

Dimensión atención del personal



Nota. Según los datos hallados.

Según la tabla 13 y figura 6, se evidencia el 38.4% de usuarios de UGEL San Román están ni satisfechos, ni insatisfechos con la atención, mientras que el 31% se muestran satisfechos, seguido del 24.8% indican que están insatisfechos con las atenciones y finalmente el 3.2% están satisfechos totalmente con la atención del personal y solamente un 2.5% se muestra totalmente insatisfecho.

Tabla 14

Dimensión complejidad de la gestión

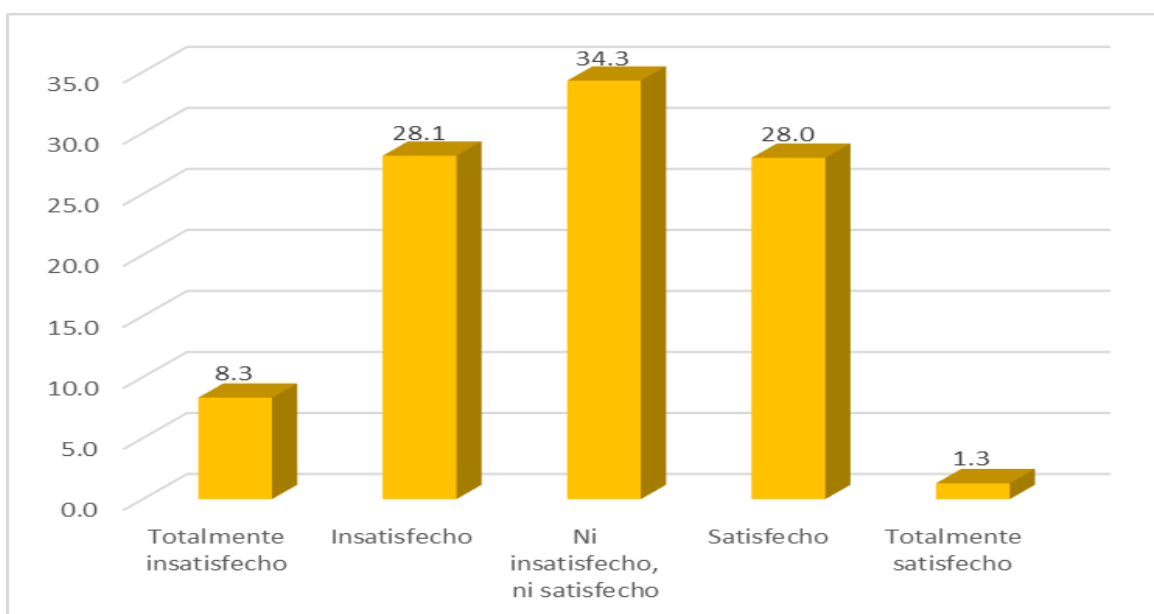
	¿Qué tan satisfecho está con la sencillez del trámite o servicio solicitado?		¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de acceso para reclamar, quejarse o hacer sugerencias?		¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información que le brindaron?		Complejidad de la gestión	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente insatisfecho	18	4.7	43	11.2	35	9.1	32	8.3
Insatisfecho	102	26.5	124	32.2	99	25.7	108	28.1
Ni insatisfecho, ni satisfecho	138	35.8	109	28.3	149	38.7	132	34.3

Satisfecho	122	31.7	104	27.0	97	25.2	108	28.0
Totalmente satisfecho	5	1.3	5	1.3	5	1.3	5	1.3
Total	385	208	385	100	385	100	385	100

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Figura 7

Dimensión complejidad de la gestión

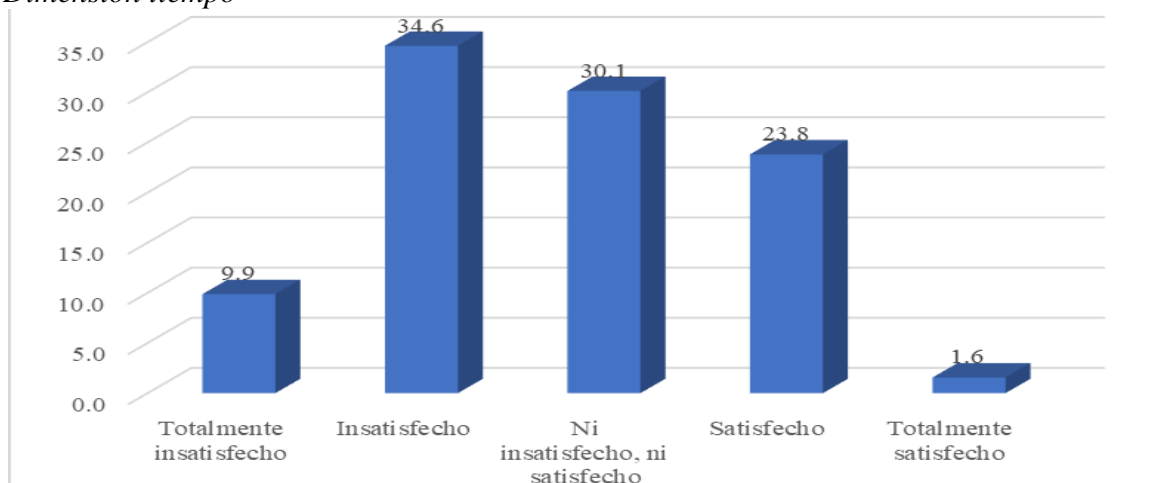


Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Según la tabla 14 y figura 7, el 34.3% manifiesta estar ni insatisfecho ni satisfecho, mientras que el 28.1% de usuarios de la UGEL están insatisfechos con la complejidad de la gestión, seguido del 28% que se muestra satisfecho, el 8.3% están insatisfechos totalmente y finalmente el 1.3% de usuarios de la UGEL San Román que indica estar totalmente satisfecho con la complejidad de la gestión.

Tabla 15*Dimensión tiempo*

	¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de visitas a la entidad antes de acceder al trámite o servicio que solicitó?		¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó antes de ser atendido?		¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tomó su atención?		Tiempo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente insatisfecho	43	11.2	42	10.9	29	7.5	38	9.9
Insatisfecho	127	33.0	155	40.3	118	30.6	133	34.6
Ni insatisfecho, ni satisfecho	117	30.4	103	26.8	128	33.2	116	30.1
Satisfecho	89	23.1	85	22.1	101	26.2	92	23.8
Totalmente satisfecho	9	2.3	0	0.0	9	2.3	6	1.6
Total	385	100	385	100	385	100	385	100

Nota. Elaboración propia según datos hallados.**Figura 8***Dimensión tiempo**Nota.* Elaboración propia según datos hallados.

La tabla 15 y figura 8, evidencia el 34.6% de los usuarios se encuentra insatisfecho con el tiempo, seguido del 30.1% que manifiesta estar ni insatisfecho ni satisfecho, así mismo el 23.8% indica que está satisfecho con el tiempo, por otro lado, el 9.9% está totalmente insatisfecho con el tiempo y finalmente solo el 1.6% están totalmente satisfechos con el tiempo en la UGEL San Román.

Tabla 16

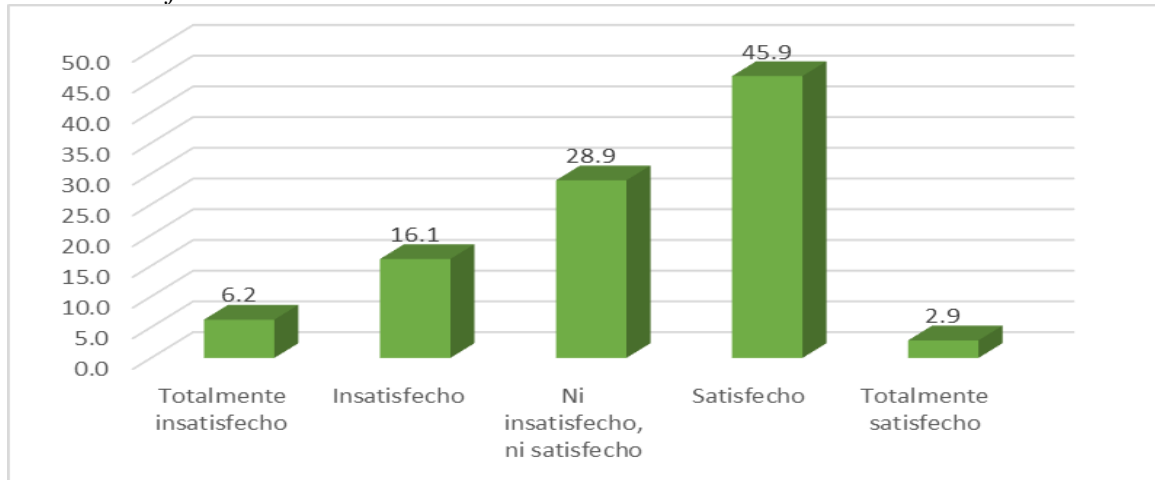
Dimensión infraestructura

	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las instalaciones de la entidad?		¿Qué tan satisfecho está con el espacio de las instalaciones?		¿Qué tan satisfecho está con la seguridad de las instalaciones de la entidad?		Infraestructura	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente insatisfecho	28	7.3	12	3.1	32	8.3	24	6.2
Insatisfecho	50	13.0	87	22.6	49	12.7	62	16.1
Ni insatisfecho, ni satisfecho	107	27.8	105	27.3	122	31.7	111	28.9
Satisfecho	185	48.1	172	44.7	173	44.9	177	45.9
Totalmente satisfecho	15	3.9	9	2.3	9	2.3	11	2.9
Total	385	100	385	100	385	100	385	100

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Figura 9

Dimensión infraestructura



Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Según la tabla 16 y figura 9, el 45.9% indican que están satisfechos con la infraestructura de la UGEL San Román, mientras que el 28.9% manifiesta estar ni insatisfechos ni satisfechos, seguido del 16.1% de usuarios encuestados que indican que están insatisfechos con la infraestructura, el 6.2% manifiesta estar totalmente insatisfecho y finalmente el 2.9% está totalmente satisfecho con las infraestructuras de la UGEL San Román.

Tabla 17

Dimensión accesibilidad

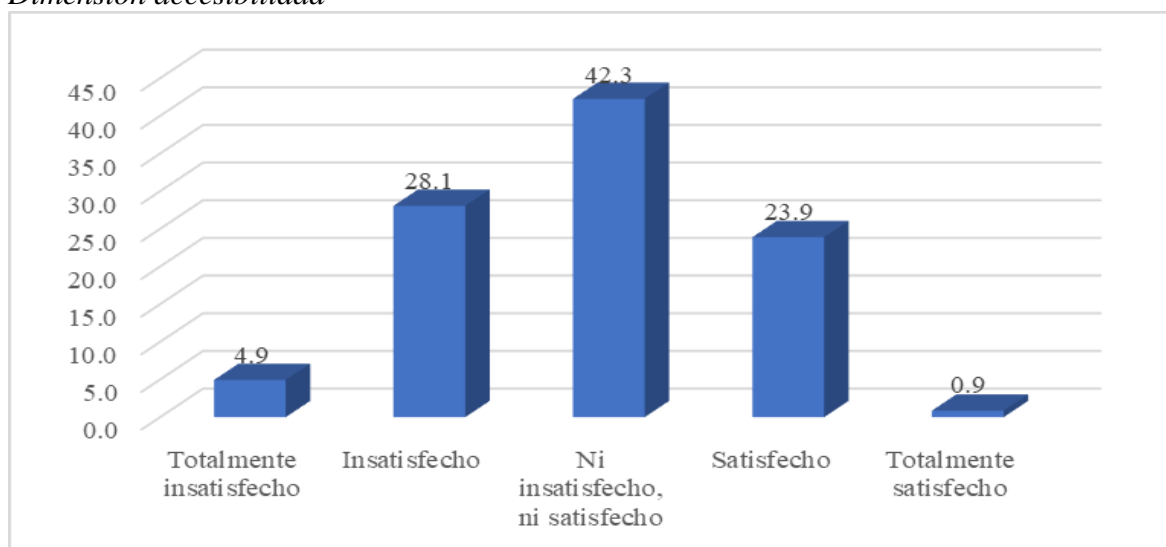
	¿Qué tan satisfecho está con los canales de atención puestos a su disposición?		¿Qué tan satisfecho está con la señalización para ubicarse dentro de la entidad?		¿Qué tan satisfecho está con el tiempo invertido en trasladarse desde su hogar o centro de trabajo hasta la entidad para realizar su trámite?		Accesibilidad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente insatisfecho	20	5.2	16	4.2	21	5.5	19	4.9
Insatisfecho	97	25.2	100	26.0	127	33.0	10	28.1

Ni									
insatisfecho, ni	174	45.2	148	38.4	166	43.1	163		42.3
satisfecho									
Satisfecho	94	24.4	111	28.8	71	18.4	92		23.9
Totalmente									
satisfecho	0	0.0	10	2.6	0	0.0	3		0.9
Total	385	100	385	100	385	100	385		100

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Figura 10

Dimensión accesibilidad



Nota. Elaboración propia en base a los datos hallados.

Según la tabla 17 y figura 10 el 42.3% se muestran ni insatisfechos, ni satisfechos con la dimensión accesibilidad de la UGEL San Román, seguido del 28.1% que indica estar insatisfecho, mientras que el 23.9% de los usuarios encuestados manifiesta estar satisfecho con la accesibilidad, el 4.9% muestra estar totalmente insatisfecho y finalmente el 0.9% está totalmente satisfechos con la accesibilidad.

RESULTADOS INFERENCIALES

4.1.3 Relación de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios

Tabla 18

Prueba de normalidad para simplificación administrativa y sus dimensiones

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	.077	385	.000
Eliminación de exigencias	.120	385	.000
Costo de los procedimientos	.077	385	.000
Tiempo de los procedimientos	.114	385	.000

Nota. Elaboración propia según datos hallados de la prueba de normalidad.

Como nuestra muestra es de 385 usuarios de la UGEL San Román, tomamos la normalidad de Kolmogórov, por lo tanto, de acuerdo a la Tabla 18, como $p = 0.000 < 0.05$ en todos los casos, aceptamos la H_1 , entonces la variable simplificación administrativa y sus dimensiones no poseen distribuciones normales, entonces, se usa una prueba de correlación de coeficiente de Spearman.

Tabla 19

Prueba de normalidad para satisfacción de los usuarios y sus dimensiones

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de los usuarios	.076	385	.000
Atención del personal	.117	385	.000
Complejidad de la gestión	.112	385	.000
Tiempo	.142	385	.000
Infraestructura	.177	385	.000
Accesibilidad	.099	385	.000

Nota. Elaboración propia según datos hallados de la prueba de normalidad.

Como nuestra muestra es de 385 usuarios de la UGEL San Román, tomamos la normalidad de Kolmogórov-Smirnov, por lo tanto, de acuerdo a la Tabla 19, como $p = 0.000 < 0.05$ en todos los casos, aceptamos la H_1 , entonces la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones no poseen distribuciones normales, entonces, usamos la prueba correlacional de coeficiente de Spearman.

Tabla 20

Prueba de coeficiente correlación de Spearman entre simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios

		Simplificación administrativa	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.638**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	385	385
	Coeficiente de correlación	.638**	1.000
Satisfacción de los usuarios	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Desarrollado según hallazgos de coeficiente de Spearman.

Según la tabla 20, como $p = 0.000 < 0.05$, aceptamos la hipótesis alterna, lo cual quiere decir hay asociación significativa entre las simplificaciones administrativas y la satisfacción de usuarios, con $r = 0.638$, indicando asociación alta entre estas dos variables. Por lo tanto, para lograr la satisfacción de usuarios en la UGEL San Román se debe tener en cuenta eliminar formalidades y exigencias, también el tiempo de los trámites administrativos y los costes de los trámites administrativas, siendo estas las dimensiones de las simplificaciones administrativas.

4.1.4 Simplificación Administrativa en la UGEL San Román

Tabla 21

Prueba estadística para simplificación administrativa

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 0						
Simplificación administrativa	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
	88.032	384	.000	34.221	33.46	34.99

Nota. Desarrollado según hallazgos de coeficiente de Spearman.

Se observa en la Tabla 21, $p = 0.000 < 0.05$, aceptando H_1 y rechazando la nula, señalando que, la simplificación administrativa en la UGEL- San Román, 2023 es regular. Entonces para mejorar la simplificación administrativa es importante tener en cuenta la exoneración de documentos existentes, eliminación de actividades rutinarias, tiempo de trámites, admisión de expedientes, emisión solicitudes, tiempo de espera, nivel de conformidad de costos, justificación de los costos y los costos externos.

4.1.5 Satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román

Tabla 22

Prueba estadística para satisfacción de los usuarios

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 0						
Satisfacción de los usuarios	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
	93.877	384	.000	47.288	46.30	48.28

Nota. Desarrollado según hallazgos de coeficiente de Spearman.

En la Tabla 22, $p = 0.000 < 0.05$, aceptando H_1 , señalando que, la satisfacción en la UGEL-San Román, 2023 es regular. Por ende, optimar esta satisfacción de los usuarios de esta entidad tenemos que tener en cuenta un lenguaje claro y sencillo, actitud y predisposición, conocimiento para absolver dudas, sencillez del trámite, facilidad de acceso a reclamos o quejas, información clara y precisa, cantidad de visitas a la entidad, tiempo de espera para ser atendido, tiempo de espera para la atención, comodidad de las instalaciones, área de las subestructuras, seguridad de las infraestructuras, canales de atención, señalizaciones de ubicación y el tiempo de traslado hasta la entidad.

4.2 DISCUSIÓN

Teniendo como base la comparación de los resultados de esta investigación y la revisión de otras investigaciones como antecedentes junto con el marco teórico, se analizó si las preguntas planteadas en el problema se respondieron de manera adecuada. Asimismo, se proporcionó una base teórica fundamentada en la investigación científica para abordar la problemática relacionada con las simplificaciones administrativas y la satisfacción de los usuarios de la UGEL San Román. Al aplicar el coeficiente de Spearman, se consiguió $p = 0.000 < 0.05$, llevando a la aceptación de la H_1 . Esto indica que hay asociación significativamente alta entre las simplificaciones administrativas y la satisfacción, con un coeficiente $Rho = 0.638$.

Este estudio se compara y contrasta con el trabajo de Namoc (2019) quien determinó que hay una asociación medianamente positiva entre los trámites administrativos agilizados y la satisfacción usuaria en la GRE La Libertad, sustentada en una significación bilateral de 0,000 ($p < 0,01$) y un coeficiente Rho de 0,711. Esta correlación indica que, al simplificar los procesos administrativos, aumenta de forma considerable la satisfacción, demostrando una conexión directa entre ambas variables. En ambas investigaciones se observa asociaciones; sin embargo, se nota una distinción en la escala de resultados obtenidos. Esta diferencia podría darse a factores, como la variabilidad en las muestras utilizadas en cada investigación, el contexto institucional específico de cada estudio o los métodos aplicados para medir y evaluar las variables. Además, mientras que el estudio de Namoc emplea un enfoque específico en una gerencia regional particular, esta investigación amplía el alcance al analizar la UGEL de San Román, lo que introduce nuevos elementos que pueden influir en las relaciones entre las simplificaciones administrativas y la satisfacción.

De igual manera, se ratifican los hallazgos con la tesis de Guerrero (2022), titulada “Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019”, encontró a través del coeficiente $Rho = 0,639$ una conexión positiva significativa entre variables. Estos resultados corroboran que la simplificación de procesos administrativos es un relevante factor para incrementar la satisfacción, resultado alineado con los hallazgos encontrados. Al contrastar los resultados, se observa que ambas apuntan a una conexión positiva entre las variables. Sin embargo, existen variaciones en la magnitud de dicha correlación, lo cual podría deberse a discrepancias en el contexto corporativo y en las peculiaridades de las muestras utilizadas. En el caso de Guerrero, se trabajó con una muestra de 90 usuarios, mientras que en la presente pesquisa se utilizó una muestra considerablemente mayor de 385 usuarios, lo cual podría aportar mayor precisión en los datos obtenidos y permitir una interpretación más amplia del fenómeno estudiado. Asimismo, al comparar las metodologías, se encuentra que Guerrero empleó técnicas adaptadas a un contexto específico de gestión municipal, mientras que la presente investigación aplicó una metodología adecuada a una entidad de gestión educativa. Estas diferencias metodológicas también pueden haber influido en la percepción de los usuarios y en la manera en que experimentan los beneficios de la simplificación administrativa.

También tenemos a Flores y Ampuero (2021) en su tesis “Simplificación administrativa y su vinculación con la calidad de atención de una entidad pública, Lima 2021”, reveló un coeficiente $r=0,648$, lo que sugiere la existencia de una conexión positiva. En este caso tenemos la diferencia de una variable que es calidad de servicio, sin embargo, está ligada a la satisfacción de los usuarios, aun teniendo esta diferencia se halló que en ambas investigaciones se halló una correlación. Así mismo también se encuentra la diferencia de muestras en ambas investigaciones.

Luego de obtener los hallazgos sobre el estado de la simplificación administrativa en la UGEL San Román, planteamos como hipótesis que esta se encuentra en un nivel regular. Para contrastar esta hipótesis, comparamos con la investigación de Herrera y Quispe (2022) en su tesis titulada “La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano del Municipio de Chiclayo, 2021”. En dicho estudio, se encontró que el 75.2% percibieron la simplificación administrativa en niveles moderado,

el 21.8% la calificaron como baja, y solo un 3.0% la consideraron alta. Estos datos sugieren que, en general, la percepción de la simplificación administrativa en esta entidad es mayormente moderada, indicando que aún existen áreas de mejora para alcanzar un nivel óptimo. Aunque nuestros resultados no utilizan exactamente el mismo baremo, existe una coincidencia en cuanto a la percepción de la simplificación administrativa en un punto medio o regular. Esto subraya una tendencia compartida entre ambas instituciones en cuanto a las percepciones de interesados sobre la simplificación de los procesos, sugiriendo que, si bien se han realizado esfuerzos para agilizar trámites, estos aún no son suficientes para alcanzar un alto nivel de simplificación administrativa. Al analizar más a fondo, esta comparación sugiere que la percepción de una simplificación administrativa “regular” o “moderada” refleja una experiencia de usuario donde los avances en simplificación son percibidos como insuficientes para mejora sustancial en la experiencia y calidad del servicio. Este hallazgo también pone en evidencia la importancia de ajustar los procesos administrativos no solo para reducir el tiempo y los requisitos en los trámites, sino también para perfeccionar la calidad en los servicios percibida. En este sentido, tanto nuestra investigación como la de Herrera & Quispe proporcionan evidencia de que las iniciativas de simplificación administrativa deben intensificarse y mejorarse continuamente para que el impacto en la satisfacción del usuario sea tangible y notorio.

Posteriormente a obtener los resultados de nuestra investigación, que se centró en responder a la pregunta sobre cómo se manifiesta la satisfacción del usuario en la UGEL San Román, formulamos la hipótesis de que esta satisfacción es regular. Para contrastar esta hipótesis, analizamos la investigación de Mosqueira y Ruiz (2018) en su tesis titulada “Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. Lima. 2018”. En su estudio, los hallazgos revelaron que el 58% de los usuarios encuestados clasifican su satisfacción como “regular”, el 35% se consideraron “satisfechos” y solo un 6% se manifestaron “insatisfechos”. Al comparar los resultados de ambas investigaciones, es evidente que los hallazgos son similares, la satisfacción se sitúa en nivel regular, lo que sugiere que, pese a implementar medidas de simplificación de trámite administrativa, aún queda un camino por recorrer para mejorar las percepciones sobre los servicios de calidad que reciben. Esto puede ser un indicativo de que los cambios realizados en los procesos administrativos no tuvieron un impacto significativo en la experiencia del usuario, o que las expectativas de los usuarios no están siendo completamente satisfechas.

Además, esta similitud en los resultados refuerza la idea de que existe una tendencia general en la percepción de los usuarios de las UGEL, lo que sugiere que las estrategias de simplificación administrativa, aunque positivas, necesitan ser evaluadas y ajustadas de manera más profunda. La regularidad en la satisfacción puede ser un llamado de atención para los gestores públicos, indicando que es crucial implementar medidas adicionales que no solo busquen agilizar trámites, sino que también consideren aspectos cualitativos del servicio, como la atención al cliente, la claridad en la comunicación y la accesibilidad a la información.

CONCLUSIONES

Primero: Se concluye, respecto al objetivo general, con una significancia del 0.05, y un p valor de 0.00, que hay asociación moderadamente y significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, con $r = 0,638$. Por lo tanto, para aumentar la satisfacción de concurrentes a la UGEL San Román, se deben implementar estrategias integrales que aborden la simplificación de los procesos administrativos en múltiples dimensiones: eliminación de tramitaciones innecesarios, disminución de tiempos y costes, y mejora en los servicios. Al hacerlo, no se logrará solo una mayor satisfacción entre los usuarios, sino que también se fortalecerá la confianza y la percepción positiva hacia la entidad.

Segundo: Se concluye, respecto al primer objetivo específico, con una confianza del 95% y un p valor de 0.000, que la simplificación administrativa en la UGEL- San Román, 2023 es regular. Entonces para mejorar la simplificación administrativa es fundamental implementar diversas estrategias, como la exoneración de documentos ya existentes, la eliminación de actividades rutinarias, la reducción del tiempo de trámite administrativo, la mejora en la recepción de expedientes y la agilización de la emisión de respuestas a solicitudes. También es importante disminuir tiempos de espera, optimizar el nivel de consentimiento de costes, justificar claramente los costos administrativos y controlar los costos externos que deben asumir los usuarios. Al abordar estas áreas, la UGEL San Román podrá avanzar hacia una simplificación administrativa más eficiente, lo que resultará en una experiencia más satisfactoria para los usuarios y fortalecerá la confianza en la entidad.

Tercero: Se concluye, respecto al segundo objetivo específico, con una confianza del 95% y un p valor de 0.000, que la satisfacción de los usuarios en la UGEL- San Román, 2023 es regular. Por lo tanto, para mejorar esta satisfacción, es fundamental considerar varios aspectos, como el uso de un lenguaje claro y sencillo, una actitud amable y predisposición del personal, y el conocimiento necesario para resolver dudas de los usuarios. Además, se debe asegurar la sencillez del trámite, facilitar el acceso a reclamos y quejas, y proporcionar información clara y precisa. Otros factores importantes incluyen la cantidad de visitas a la entidad, el tiempo de espera para ser atendido, la comodidad y el espacio de las instalaciones, la seguridad en el entorno, la disponibilidad de canales de atención, la señalización adecuada de ubicaciones y el tiempo de traslado hasta la entidad.

RECOMENDACIONES

A la entidad, implementar acciones que favorezcan a optimizar la simplificación de trámites administrativas en la entidad, como capacitar e informar al personal de toda la entidad acerca de la simplificación administrativa, así mismo adaptar todos sus trámites a para que sean más sencillos y rápidos, también realizar una evaluación exhaustiva a todos los procedimientos administrativos (tramites) para identificar cuáles pueden ser mejorados, así mismo verificar si se está cumpliendo el marco normativo de la simplificación administrativa, también se puede implementar y mejorar las plataformas digitales para agilizar los trámites y reducir los papeleos.

A los servidores públicos de la UGEL, ofrecer siempre una excelente atención a los usuarios de esta entidad, que sea eficaz en lo máximo de las posibilidades, autocapacitarse de manera constante acerca de la gestión pública y como ir mejorando día a día, pues la satisfacción de los concurrentes también se basa en la atención que brindan los servidores de cada entidad pública.

A los estudiantes la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, continuar con las investigaciones que contribuyan a forjar una mejor gestión pública al servicio de todos los ciudadanos. Así mismo compartir sus hallazgos con la comunidad académica y con los actores relevantes en el ámbito público, fomentando así un ambiente de aprendizaje continuo y colaboración que beneficiará a toda la sociedad. En definitiva, su compromiso con la investigación y la mejora de la gestión pública será un paso crucial hacia la construcción de un futuro más equitativo y sostenible para todos

REFERENCIAS

- Arias Coello, A. (2013). *La Gestión de los procesos*.
- Casas, C. (2013). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. *Universidad del Pacífico*.
- Chata, L. M. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023* [Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22622>
- Encuesta BID-GEALC. (2017). *Encuesta realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Esparza, C. (2013). *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*. [UNIVERSIDAD DE MURCIA]. [https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=104665&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m2813,48264,48265](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=104665&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m2813,48264,48265)
- Espejel, J., Flores, M., & Rodríguez, J. (2012). Las facetas de la gobernabilidad: eficiencia política y administrativa del Estado. *Espacios Públicos*, 15, 30-47. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67624803003>
- Flores, I., & Ampuero, M. (2021). *Simplificación Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio de una Institución Pública, Lima 2021*. Universidad Científica del Sur.
- García, M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Guerrero, V. (2022). *Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Herrera, H., & Quispe, D. (2022). *La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la*

- Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021. Universidad Nacional Pedro Ruiz y Gallo*
- Hueso, A., & Cascant, M. J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. www.lalibreria.upv.es
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444 (2001).
- Linares, C. (2014). *Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público* [Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20C3%9AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>
- Lopez, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estadocidadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. En *ESAN*. ESAN.
- Maraví, M. (2000). La simplificación administrativa: Un asunto complejo. *Themis*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5110332.pdf>
- Molina Hernández, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30-31.
<https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Paídos.
- Mosqueira, A., & Ruiz, L. (2018). *Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local No 03*. Lima. 2018. UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE.
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de Modernización del Estado*.
- Namoc, E. J. (2019). *Relación de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad – 2019*. Universidad Privada del Norte.
- Paredes, F. (2005). *Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*.
- Paz, E. (2014). Valor público: una aproximación conceptual. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 3. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%20C3%9ABLICO2.pdf>

- PCM. (2013). *Modernización de la gestión pública*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACION%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf>
- Perales, F. (2023). *La Simplificación Administrativa: una herramienta de la Mejora Regulatoria para la eficiencia gubernamental*. Smart Regulation Perú.
<https://www.smartreg.pe/es/publica/item/55-la-simplificacion-administrativa-una-herramienta-de-la-mejora-regulatoria-para-la-eficiencia-gubernamental>
- Perez, J. (2008). *Definición de procedimiento administrativo*.
- Plan Nacional de Simplificación Administrativa (2010).
https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3195052/plan_nacional.pdf
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (2012).
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (2022).
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%20C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACION%20DE%20LA%20GESTION%20C3%93N%20DE%20LA%20GESTION%20C3%93N%20P%20C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf>
- Real Academia Española. (2001). *Definición de usuario*. <http://www.rae.es/>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Universidad de Barcelona*.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado* [Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Lejarraga, S. L., & Fillotrani, P. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
<https://doi.org/10.18235/0001150>
- Salazar Sánchez, A., Garro Aburto, L., Aliaga Pacore, A., Prado López, H. R., Diaz Dumont, J. R., & Uribe Hernández, Y. C. (2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Dialnet*, 2020.

- Suarez, L. (2019). *¿Por qué no alcanzamos la simplificación administrativa?* Blog de la Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/por-que-no-alcanzamos-la-simplificacion-administrativa>
- TUO DE LA LEY N° 27444 – *Ley del procedimiento administrativo general*. (2021).
- Valdés, A. J. (1989). Simplificación administrativa. *Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal*, 1(33). <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/view/24779>
- Vallejo, A., Cavazos, J., Lagunez, M. A., & Vásquez, S. E. (2021). Experiencia del cliente, confianza y lealtad de los millennials en el sector bancario de la ciudad de Cuenca Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11, 281-294. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.06>
- Verástegui, W. (2017). *Un acercamiento a la tipología de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)*.
- Zeithaml, Berry, & Parasuraman. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios*. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-SAN ROMÁN, 2023				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Pregunta general</p> <p>¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cómo es la simplificación administrativa en la UGEL San Román?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir la simplificación administrativa en la UGEL San Román</p> <p>Describir la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La simplificación administrativa en la UGEL San Román es regular</p> <p>La satisfacción de los usuarios es regular en la UGEL San Román</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Simplificación administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de exigencias y formalidades • Tiempo de atención de los procedimientos administrativos • Costos de los procedimientos administrativos <p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención del personal • Complejidad de la gestión • Tiempo • Infraestructura • Accesibilidad 	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Alcance:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental - transeccional</p> <p>Muestra: 385 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2. Cuestionario aplicado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMAN

Estimado(a) usuario de la UGEL San Román, el presente cuestionario tiene como finalidad recoger datos para la investigación titulada "Simplificación Administrativa y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román", que tiene como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios. La información recogida será utilizada solo con fines educativos, por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES: Marque con una X en el casillero que corresponda

I. DATOS GENERALES:

SEXO:

FEMENINO:

MASCULINO:

EDAD:

18 a 24

25 a 31

32 a 38

39 a 45

45 a más

Responda a las siguientes preguntas teniendo en cuenta que:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

II. SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA						
ELIMINACION DE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES		1	2	3	4	5
1	¿La entidad exonera la presentación de documentos que ya existen en archivo?					
2	¿La entidad le comunica la existencia de documentos que ya existen en archivo?					
3	¿La entidad cumple con no exigir la presentación del DNI en copia para realizar un trámite?					

TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
4	¿Considera usted que el tiempo de duración del trámite administrativo es oportuno?				
5	¿Los expedientes son recepcionados con rapidez?				
6	¿Considera usted que los expedientes recepcionados, son derivados a las oficinas correspondientes de manera oportuna?				
7	¿La respuesta a las solicitudes presentadas son rápidas?				
8	¿El personal de las oficinas brindan respuestas a los problemas y solicitudes de los usuarios?				
9	¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para realizar su trámite?				
COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
10	¿Está de acuerdo con los costos que se le cobra al realizar algún trámite?				
11	¿Considera que los costos que cobra la entidad están justificados?				
12	¿Los costos externos para realizar algún trámite son adecuados? (costos en copias, impresiones, pasajes)				

Responda a las siguientes preguntas teniendo en cuenta que:

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

III. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		1	2	3	4	5
ATENCIÓN DEL PERSONAL						
1	¿Qué tan satisfecho está con la claridad y sencillez del lenguaje utilizado por los servidores de la entidad?					
2	¿Qué tan satisfecho está con la actitud y predisposición que tuvo el servidor para atenderlo?					
3	¿Que tan satisfecho está con los conocimientos del servidor para absolver sus consultas o dudas?					
COMPLEJIDAD DE LA GESTIÓN						
4	¿Qué tan satisfecho está con la sencillez del trámite o servicio solicitado?					
5	¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de acceso para reclamar, quejarse o hacer sugerencias?					
6	¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información que le brindaron?					
TIEMPO						
7	¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de visitas a la entidad antes de acceder al trámite o servicio que solicitó?					

8	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó antes de ser atendido?					
9	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tomó su atención?					
INFRAESTRUCTURA						
10	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las instalaciones de la entidad?					
11	¿Qué tan satisfecho está con el espacio de las instalaciones?					
12	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad de las instalaciones de la entidad?					
ACCESIBILIDAD						
13	¿Que tan satisfecho está con los canales de atención puestos a su disposición?					
14	¿Qué tan satisfecho está con la señalización para ubicarse dentro de la entidad?					
15	¿Que tan satisfecho está con el tiempo invertido en trasladarse desde su hogar o centro de trabajo hasta la entidad para realizar su trámite?					
16	¿Que tan satisfecho está con el servicio recibido en general por la entidad?					

Gracias

Juliaca, 2024

Anexo 3. Validación de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
 UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023"

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO
2. PROFESIÓN
3. CARGO ACTUAL
4. GRADO ACADÉMICO

Vitaliano Enriquez Mamani
 :
 : *CONTADOR PÚBLICO*
 :
 : *CATEDRÁTICO UNOJ*
 :
 : *DOCTOR*
 :

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES	¿La entidad exonera la presentación de documentos que ya existen en archivo?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿La entidad le comunica la existencia de documentos que ya existen en archivo?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La entidad cumple con no exigir la presentación del DNI en copia para realizar un trámite?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	¿Considera usted que el tiempo de duración del trámite administrativo es oportuno?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Los expedientes son recepcionados con rapidez?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Considera usted que los expedientes recepcionados, son derivados a las oficinas correspondientes de manera oportuna?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿La respuesta a las solicitudes presentadas son rápidas?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	¿Está de acuerdo con los costos que se le cobra al realizar algún trámite?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Considera que los costos que cobra la entidad están justificados?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Vitaliano Enriquez Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLGADO
 MAT. 1398

Infraestructura	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con el espacio de las instalaciones?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad de las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	5
Accesibilidad	¿Que tan satisfecho está con los canales de atención puestos a su disposición?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la señalización para ubicarse dentro de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Que tan satisfecho está con el tiempo invertido en trasladarse desde su hogar o centro de trabajo hasta la entidad para realizar su trámite?	1	2	3	4	5
	¿Que tan satisfecho está con el servicio recibido en general por la entidad?	1	2	3	4	5
Subtotal		-	-	-	48	20
Total		68				

Fuente: Elaborado por Dannery Marygale Idme Ancco. Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de (Lopez et al., 2018)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = 85\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

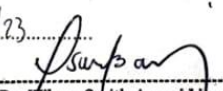
Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado ($C \geq 75\%$)

d. Desaprobado ($C < 75\%$)

Lugar y fecha: Juliaca, 13/10/23


 Dr. Wilson Smith Arpasi Lima
 INGENIERO ECONOMISTA
 CIP: 184184

Sello y firma del experto

DNI N°

N° celular:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO EN LA
 UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023"

I. REFERENCIAS

- 5. EXPERTO : Wilson S. Arpaí Lima
- 6. PROFESIÓN : Ingeniero Economista
- 7. CARGO ACTUAL : Docente
- 8. GRADO ACADÉMICO : Doctor en Economía y Políticas Públicas

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
Atención personal	del					
	¿Qué tan satisfecho está con la claridad y sencillez del lenguaje utilizado por los servidores de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la actitud y predisposición que tuvo el servidor para atenderlo?	1	2	3	4	5
Complejidad de la Gestión	¿Que tan satisfecho está con los conocimientos del servidor para absolver sus consultas o dudas?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la sencillez del trámite o servicio solicitado?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de acceso para reclamar, quejarse o hacer sugerencias?	1	2	3	4	5
Tiempo	¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información que le brindaron?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de visitas a la entidad antes de acceder al trámite o servicio que solicitó?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó antes de ser atendido?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tomó su atención?	1	2	3	4	5

	¿Los costos externos para realizar algún trámite son adecuados? (costos en copias, impresiones, pasajes)				
	1	2	3	4	5
Subtotal			3	28	10
Total	41				

Fuente: Elaborado por Dannery Marygüe Idnue Ancco. Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Namoc, E. J. (2019).

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \underline{82\%}$

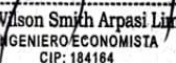
III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\%$)
- b. Desaprobado ($C < 75\%$)

Lugar y fecha: Juliaca, 13/10/23


 Dr. Wilson Smith Arpasi Lima
 INGENIERO ECONOMISTA
 CIP: 184164

Sello y firma del experto

DNI N°

N° celular:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO EN LA
 UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023"

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO
2. PROFESIÓN
3. CARGO ACTUAL
4. GRADO ACADÉMICO

.....: *Wilson S. Arpaí Lima*
: *Ingeniero Economista*
: *Docente*
: *Doctor en Economía y Políticas Públicas*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES	¿La entidad exonera la presentación de documentos que ya existen en archivo?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La entidad le comunica la existencia de documentos que ya existen en archivo?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿La entidad cumple con no exigir la presentación del DNI en copia para realizar un trámite?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	¿Considera usted que el tiempo de duración del trámite administrativo es oportuno?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Los expedientes son recepcionados con rapidez?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Considera usted que los expedientes recepcionados, son derivados a las oficinas correspondientes de manera oportuna?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La respuesta a las solicitudes presentadas son rápidas?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	¿Está de acuerdo con los costos que se le cobra al realizar algún trámite?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Considera que los costos que cobra la entidad están justificados?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5

INFRAESTRUCTURA	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con el espacio de las instalaciones?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad de las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	5
ACCESIBILIDAD	¿Que tan satisfecho está con los canales de atención puestos a su disposición?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la señalización para ubicarse dentro de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Que tan satisfecho está con el tiempo invertido en trasladarse desde su hogar o centro de trabajo hasta la entidad para realizar su trámite?	1	2	3	4	5
	¿Que tan satisfecho está con el servicio recibido en general por la entidad?	1	2	3	4	5
	Subtotal			3	48	15
	Total					

Fuente: Elaborado por Dannery Marygale Idme Ancco. Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de (Lopez et al., 2018)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = 82,5\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado ($C \geq 75\%$)
- d. Desaprobado ($C < 75\%$)

Lugar y fecha: Juliaca, 17/10/23

Sello y firma del experto

DNI N° 02437421

Ing. Jaime Pedro Mullisaca Paaco
Magister Scientiae en
Planificación y Gestión del Territorio
CIP. 105295

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

**“SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023”**

I. REFERENCIAS

5. EXPERTO :
6. PROFESIÓN :
7. CARGO ACTUAL :
8. GRADO ACADÉMICO :

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
ATENCIÓN DEL PERSONAL	¿Qué tan satisfecho está con la claridad y sencillez del lenguaje utilizado por los servidores de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la actitud y predisposición que tuvo el servidor para atenderlo?	1	2	3	4	5
	¿Que tan satisfecho está con los conocimientos del servidor para absolver sus consultas o dudas?	1	2	3	4	5
COMPLEJIDAD DE LA GESTIÓN	¿Qué tan satisfecho está con la sencillez del trámite o servicio solicitado?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de acceso para reclamar, quejarse o hacer sugerencias?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información que le brindaron?	1	2	3	4	5
TIEMPO	¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de visitas a la entidad antes de acceder al trámite o servicio que solicitó?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó antes de ser atendido?	1	2	3	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tomó su atención?	1	2	3	4	5

	¿Los costos externos para realizar algún trámite son adecuados? (costos en copias, impresiones, pasajes)	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	Subtotal			6	28	5
	Total			39		

Fuente: Elaborado por Dannery Marygale Idme Ancco. Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Namoc, E. J. (2019).

Coefficiente de valorización porcentual, C = 78%

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: Juliaca, 17/10/23

Sello y firma del experto

DNI N°
 Ing. Jaime Pedro Mallisaca Pacco
 Magister Scientiae en
 Planificación y Gestión del Desarrollo
 CIP. 105295

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023”

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO
2. PROFESIÓN
3. CARGO ACTUAL
4. GRADO ACADÉMICO

: *Juane Pedro Mullisaca Paaco*
 : *Mg. Economista*
 : *Experto*
 : *Magister Secundaria*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES	¿La entidad exonera la presentación de documentos que ya existen en archivo?	1	2	3	4	5
	¿La entidad le comunica la existencia de documentos que ya existen en archivo?	1	2	3	4	5
	¿La entidad cumple con no exigir la presentación del DNI en copia para realizar un trámite?	1	2	3	4	5
TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	¿Considera usted que el tiempo de duración del trámite administrativo es oportuno?	1	2	3	4	5
	¿Los expedientes son recepcionados con rapidez?	1	2	3	4	5
	¿Considera usted que los expedientes recepcionados, son derivados a las oficinas correspondientes de manera oportuna?	1	2	3	4	5
	¿La respuesta a las solicitudes presentadas son rápidas?	1	2	3	4	5
COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	¿Está de acuerdo con los costos que se le cobra al realizar algún trámite?	1	2	3	4	5
	¿Considera que los costos que cobra la entidad están justificados?	1	2	3	4	5

INFRAESTRUCTURA	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	X
	¿Qué tan satisfecho está con el espacio de las instalaciones?	1	2	3	X	5
	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad de las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	X
ACCESIBILIDAD	¿Que tan satisfecho está con los canales de atención puestos a su disposición?	1	2	3	4	X
	¿Qué tan satisfecho está con la señalización para ubicarse dentro de la entidad?	1	2	3	X	5
	¿Que tan satisfecho está con el tiempo invertido en trasladarse desde su hogar o centro de trabajo hasta la entidad para realizar su trámite?	1	2	3	4	X
	¿Que tan satisfecho está con el servicio recibido en general por la entidad?	1	2	3	X	5
	Subtotal	—	—	6	20	45
	Total				71	

Fuente: Elaborado por Dannery Marygale Idme Ancco. Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de (Lopez et al., 2018)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \frac{71}{80} = 0.89 \times 100 = 89\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

NINGUNA

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado ($C \geq 75\%$)

d. Desaprobado ($C < 75\%$)

Lugar y fecha: Juliaca, 16/10/2023

Sello y firma del experto
DNI N°

Vitaliano Enriquez Manani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 1300

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

**"SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023"**

I. REFERENCIAS

5. EXPERTO :
6. PROFESIÓN :
7. CARGO ACTUAL :
8. GRADO ACADÉMICO :

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Vitaliano Enriquez Morani
COORDINADOR DEL COLEGADO
MAY. 2020

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
ATENCIÓN PERSONAL DEL	¿Qué tan satisfecho está con la claridad y sencillez del lenguaje utilizado por los servidores de la entidad?	1	2	3	4	X
	¿Qué tan satisfecho está con la actitud y predisposición que tuvo el servidor para atenderlo?	1	2	3	X	5
	¿Que tan satisfecho está con los conocimientos del servidor para absolver sus consultas o dudas?	1	2	3	4	X
COMPLEJIDAD DE LA GESTIÓN DE	¿Qué tan satisfecho está con la sencillez del trámite o servicio solicitado?	1	2	3	4	X
	¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de acceso para reclamar, quejarse o hacer sugerencias?	1	2	X	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información que le brindaron?	1	2	3	4	X
TIEMPO	¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de visitas a la entidad antes de acceder al trámite o servicio que solicitó?	1	2	3	4	X
	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó antes de ser atendido?	1	2	X	4	5
	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tomó su atención?	1	2	3	X	5

	¿Los costos externos para realizar algún trámite son adecuados? (costos en copias, impresiones, pasajes)	1	2	3	4	X
	Subtotal	-	-	3	12	30
	Total			45		

Fuente: Elaborado por Dannery Marygde Idme Ancco. Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Namoc, E. J. (2019).

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \frac{45}{50} = 0.90 \times 100 = 90\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

NINGUNA

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: JULIACA, 16/10/2023



Sello y firma del experto
DNI N°

Vitaliano Enriquez Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 1300

Anexo 4. Base de datos Excel

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2023.																												VI							
N°	Sex	Edad	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA												SATISFACCIÓN DEL USUARIO													PLIFICACION ADMINISTRAT							
			Eliminación de exigencias			Tiempo de los procedimientos administrativos						Costo de los procedimientos			Atención del personal			Complejidad de la gestión			Tiempo			Infraestructura			Accesibilidad				3 PRE	6 PRE	3 PRE	12	
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	EE	CPA	TPA	SIM ADM	
1	1	5	4	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	7	27	15	49		
2	1	2	4	4	5	1	5	4	4	4	2	3	5	4	2	2	4	2	1	1	1	2	2	4	4	4	2	2	2	13	20	12	45		
3	1	5	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	11	18	12	41	
4	2	5	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	2	3	2	6	19	13	38	
5	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	12	26	15	53	
6	2	5	2	4	5	3	2	4	2	4	4	4	3	1	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	2	3	2	3	1	4	11	19	8	38	
7	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	4	12	23	11	46		
8	1	1	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	10	18	10	38
9	2	5	4	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1	4	3	2	3	4	3	4	2	6	7	8	21	
10	1	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	24	15	49	
11	2	5	2	4	4	2	2	1	1	4	1	2	1	2	4	3	3	3	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	10	11	5	26		
12	1	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	5	4	4	3	4	3	2	9	15	10	34		
13	1	2	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	11	14	11	36		
14	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	4	9	15	10	34		
15	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	11	14	10	35		
16	1	5	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3	2	4	3	2	10	14	8	32		
17	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	8	18	10	36		
18	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	3	2	2	8	17	11	36		
19	1	4	4	4	5	1	4	3	2	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	13	15	7	35		
20	2	1	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	8	18	8	34		
21	2	1	4	2	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	8	19	8	35		
22	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	11	21	11	43		
23	1	5	5	5	5	1	4	2	1	3	1	5	4	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	4	4	4	3	3	3	15	12	10	37		
24	2	5	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	9	17	11	37		
25	1	2	3	3	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	4	3	4	3	4	3	2	9	11	9	29		
26	1	1	2	2	4	4	2	4	4	4	1	1	2	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	8	22	4	34		
27	2	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	9	16	9	34		
28	1	5	2	2	2	2	4	2	1	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	6	15	9	30		
29	1	3	4	2	2	2	5	1	5	3	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	2	8	17	3	28		
30	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	2	1	4	2	4	4	2	3	6	17	6	29		

Anexo 5. Base de datos SPSS

2 BASE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	EE	CPA	TPA	SIMPAD M	AP	CG	T	I	A	SATUSU	var	var	var	var	var	var
1	7	27	15	49	15	15	13	12	18	73						
2	13	20	12	45	8	4	5	12	8	37						
3	11	18	12	41	9	10	6	12	15	52						
4	6	19	13	38	11	11	11	14	10	57						
5	12	26	15	53	14	12	12	12	14	64						
6	11	19	8	38	10	8	10	9	10	47						
7	12	23	11	46	12	11	12	11	13	59						
8	10	18	10	38	8	10	6	6	12	42						
9	6	7	8	21	7	3	6	8	13	37						
10	10	24	15	49	12	12	12	12	16	64						
11	10	11	5	26	10	6	6	9	11	42						
12	9	15	10	34	7	4	4	13	12	40						
13	11	14	11	36	11	9	10	10	14	54						
14	9	15	10	34	12	8	9	14	17	60						
15	11	14	10	35	10	9	7	12	12	50						
16	10	14	8	32	10	9	8	9	11	47						
17	8	18	10	36	10	8	7	12	12	49						
18	8	17	11	36	10	6	6	9	9	40						
19	13	15	7	35	6	9	3	9	9	36						
20	8	18	8	34	10	11	10	11	13	55						
21	8	19	8	35	10	11	10	11	13	55						
22	11	21	11	43	9	8	11	8	10	46						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

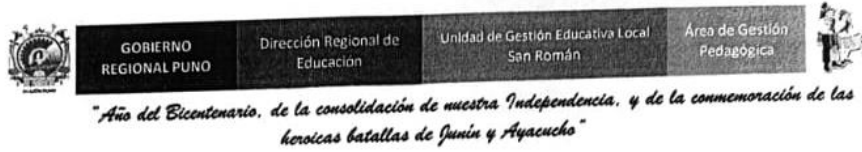
2 BASE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	EE	Numérico	8	0	eliminacion de ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	CPA	Numérico	8	0	costo de los pr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	TPA	Numérico	8	0	tiempo de los p...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	SIMPADM	Numérico	8	0	simplificacion a...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	AP	Numérico	8	0	atencion del pe...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	CG	Numérico	8	0	complejidad de ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	T	Numérico	8	0	tiempo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	I	Numérico	8	0	infraestructura	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	A	Numérico	8	0	accesibilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	SATUSU	Numérico	8	0	satisfaccion de ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6. Permiso para aplicación de instrumento



Juliaca,

OFICIO N° 2867 -2024-GR.PUNO/GRDS/DREP/UGEL.SR/AGP/EESC

Señorita:

Dannery Marygley Idme Ancco
Egresada de la Universidad Nacional de Juliaca

Juliaca. -

Asunto : Autoriza aplicación de instrumentos de investigación

Referencia : Expediente N° 287546-2024-UGELSR



De mi consideración,

Tengo a bien dirigirme a usted para comunicarle que, en atención al documento de la referencia, se **AUTORIZA** la aplicación de instrumentos de investigación del trabajo titulado: **Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2023**; cuya muestra está compuesta por usuarios de la UGEL San Román. Cabe exhortar que, al término de la investigación pueda compartir los resultados, conclusiones y recomendaciones de la pesquisa realizada.

Sin otro particular, me despido de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

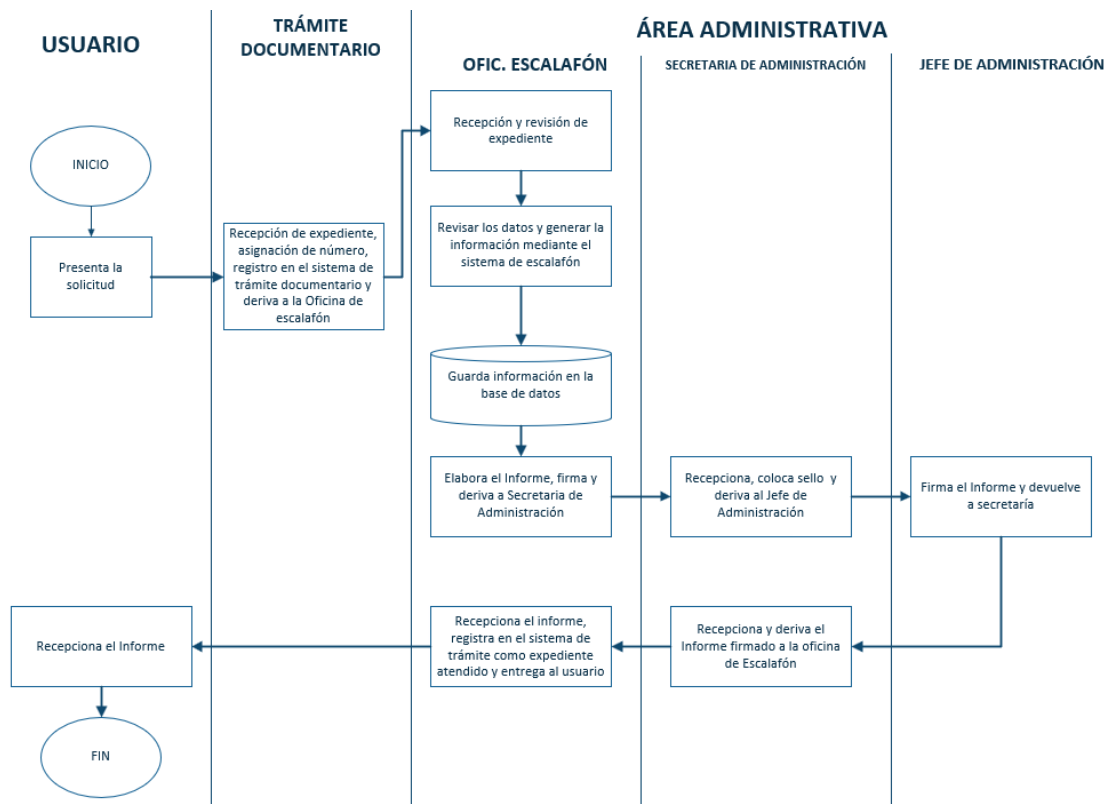
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
SAN ROMÁN - JULIACA
Dr. L. JARID MAMANI LLANO
DIRECTOR

LJMLL/DUGEL-SR
LSSCH/AGP
WCH/EEM
Arch/2024

www.ugelsanroman.gob.pe

Jr. Nazca S/N
Teléfono 051-321562

Anexo 7. Ejemplo de mapa de proceso administrativo en la UGEL San Román



Nota. Elaboración propia en base a (Arias Coello, 2013).

Anexo 8. Evidencia fotográfica de aplicación de instrumento







