



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto  
Nacional de Estadística e Informática, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Carlos Enrique Jiménez García (ORCID: 0000-0001-9274-6835)

**ASESORA:**

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 000-003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Reforma y Modernización del Estado

LIMA- PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Dedicado a la memoria de mis padres, a mi familia y a los maestros del mundo académico y de la vida.

### **Agradecimientos**

Con afecto y gratitud a mis docentes, asesores de la UCV y a los trabajadores del INEI por brindarme su valiosa orientación, experiencia y conocimientos para la realización de la presente investigación.

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **JIMENEZ GARCIA CARLOS ENRIQUE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, 2019**

Fecha: 13 de agosto de 2019

Hora: 12:30 m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernandez

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

**APROBAR POR MAYORIA**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

**Corregir estilo APA**

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesisista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

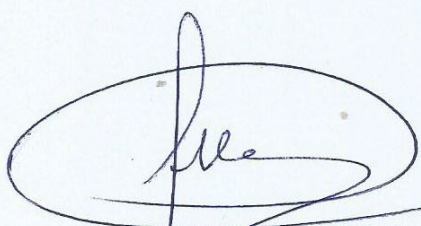
### **Declaración de autenticidad**

Yo, Carlos Enrique Jiménez García, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019”, en 74 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Julio de 2019



Carlos Enrique Jiménez García

DNI: 06703571

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada “Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos.

El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	12
<b>II. Método</b>	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2 Variables y operacionalización	26
2.3 Población y muestra, selección de la unidad de análisis.	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5 Procedimiento	29
2.6 Métodos de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos	30
<b>III. Resultado</b>	31
<b>IV. Discusión</b>	46
<b>V. Conclusiones</b>	48
<b>VI. Recomendaciones</b>	49
<b>Referencias</b>	50
<b>Anexos</b>	55
Anexos 1: Matriz de consistencia	
Anexos 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexos 3: Certificados de validación de los instrumentos	
Anexos 4: Constancia de haber aplicado el instrumento	

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable simplificación administrativa	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	27
Tabla 3. Validez de contenido a través de juicio de expertos	28
Tabla 4. Prueba de confiabilidad variable 1: Simplificación administrativa	28
Tabla 5. Validez de contenido a través de juicio de expertos	29
Tabla 6. Prueba de confiabilidad variable 2: Satisfacción laboral	29
Tabla 7. Nivel de la simplificación administrativa	31
Tabla 8. Nivel de la dimensión tiempo de atención	32
Tabla 9. Nivel de la dimensión costo de los procedimientos	33
Tabla 10. Nivel de la dimensión procedimiento administrativo	34
Tabla 11. Nivel de satisfacción laboral	35
Tabla 12. Nivel de condiciones físicas y/o materiales	36
Tabla 13. Nivel de beneficios laborales y o remunerativos	37
Tabla 14. Nivel de políticas administrativas	38
Tabla 15. Nivel de relaciones interpersonales	39
Tabla 16. Nivel de desarrollo personal	40
Tabla 17. Nivel de desempeño de tareas	41
Tabla 18. Nivel de relación con la autoridad	42
Tabla 19. Correlación de Spearman entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral	43
Tabla 20. Correlación de Spearman entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral	44
Tabla 21. Correlación de Spearman entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral	44
Tabla 22. Correlación de Spearman entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral	45



## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Nivel de la simplificación administrativa	33
Figura 2: Nivel de la dimensión tiempo de atención	34
Figura 3: Nivel de la dimensión costo de los procedimientos	35
Figura 4: Nivel de la procedimiento administrativo	36
Figura 5: Nivel de satisfacción laboral	37
Figura 6: Nivel de condiciones físicas y/o materiales	38
Figura 7: Nivel de beneficios laborales y o remunerativos	39
Figura 8: Nivel de políticas administrativas	40
Figura 9: Nivel de relaciones interpersonales	41
Figura 10: Nivel de desarrollo personal	42
Figura 11: Nivel de desempeño de tareas	43
Figura 12: Relación con la autoridad	44

## Resumen

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral. El enfoque fue cuantitativo, tipo básica y de nivel correlacional, el diseño no experimental, corte transversal, contó con una muestra de 60 trabajadores a quienes se aplicaron los cuestionarios sobre la simplificación administrativa de los autores Asca y Roldas (2017) y de la satisfacción laboral de la autora Palma (2005) ambos adaptados por el investigador. Los resultados determinaron que existe una relación baja ( $r_s = 0.475$ ,  $p=0.000$ ) entre la simplificación administrativa la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.

**Palabras clave:** Simplificación, administrativa, satisfacción, laboral, trabajadores.

## **Abstract**

The purpose of the investigation was to determine the relationship between administrative simplification and job satisfaction. The approach was quantitative, basic type and correlational level, the non-experimental design, cross-sectional, had a sample of 60 workers to whom the questionnaires on the administrative simplification of the authors Asca and Roldas (2017) and satisfaction were applied work of the author Palma (2005) both adapted by the researcher. The results determined that there is a low relationship ( $r_s = 0.475$ ,  $p = 0.000$ ) between administrative simplification, job satisfaction of workers of the National Institute of Statistics and Informatics, 2019.

**Keywords:** Simplification, administrative, satisfaction, labor, workers.

## **I. Introducción**

En la actualidad y desde hace ya varios años, el Banco Mundial (BM) es el encargado de delinear la reforma estatal mediante la propuesta que lleva por nombre Segunda generación que aspira ir más lejos de la reforma de Washington, cuyo objetivo era el crecimiento económico y que incluía en su agenda la disminución de la pobreza. El Banco mundial sobre este tema ha mencionado que los resultados no son los mejores ya que solo logro mejorar la calidad de la política pública pero no la del sector público. Cierco (2000) menciona que “La simplificación administrativa es una necesidad a nivel mundial y no solo local. Estas estrategias han sido aplicadas con éxito en países europeos como Francia, Reino Unido, Alemania, España e Italia” (p.385-386). Por su parte Moreno (1994) señala que “la administración pública de Estados Unidos ha atravesado por diversas reformas especialmente durante el mandato del presidente Clinton” (p.521).

De igual forma, España consiguió se incluya la simplificación administrativa en sus políticas públicas a través de una concientización sobre la reducción de las barreras burocráticas, reduciéndose de manera significativa las cargas procesales, a su vez tienen dentro de sus prioridades la implementación de la administración gubernamental electrónica. Todo ello para lograr un servicio de calidad, y una atención eficiente. Este tema tiene importancia para el país debido a los procesos de integración, tanto económica como comercial, pero además por su ubicación en el rango de competitividad del Foro Económico Mundial. El Perú en el 2019 se encuentra en el puesto 55 de 63 economías mundiales. La actual Política Nacional de Simplificación Administrativa orienta a los organismos públicos a que puedan ofrecer servicios y diligencias administrativas que realizan los ciudadanos el cual está enmarcado en dentro de la normatividad y patrones fundamentados en la calidad de los beneficios y la colaboración ciudadana. Cabe señalar que, la síntesis Administrativa constituye el tercer pilar de la Reforma y Modernización del Estado, que a principios del 2002 logro promulgar la ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado (Ley N°27658), la cual indica que el Estado peruano se encuentra en proceso de modernización con el objetivo de lograr una mejor gestión pública que permita la construcción de un estado democrático, descentralizado y con mejor servicio para el ciudadano. También menciona que tanto la gestión y los recursos públicos en la administración pública se deben someter a evaluaciones continuas que aseguren el rendimiento (artículo N°7)., asimismo señala que el ciudadano tiene derechos para formar partes de los procesos de elaboración del presupuesto y fiscalizar, ejecutar y controlar la administración del estado. (artículo N° 9); que los

servidores públicos deben ofrecer prestaciones justos, pertinentes, confiables y en lo posible de bajo costo (artículo N°11) y que el proceso de modernización de gestión pública consiste en organizar todos los sectores de forma integral, que incluya el aspecto funcional, estructural, de recursos, etc. (artículo N° 12). La simplificación administrativa consiste en la agrupación de principios y acciones cuya finalidad es deshacerse de los obstáculos y costos innecesarios para el funcionamiento de la sociedad. Incluye procedimientos, servicios prestados a la ciudadanía y soportes informáticos en la elaboración de trámites.

En años recientes nuestro país ha realizado grandes avances en el tema de la simplificación administrativa, esto queda demostrado al observar las normas que se han ido modificando con el objetivo de simplificar la administración y cumplir con las recomendaciones sugeridas por el OCDE (organización para la cooperación y el Desarrollo Económicos). Las modificaciones realizadas a la ley del procedimiento Administrativo General – LPAG- tuvo como finalidad instaurar un procedimiento administrativo de tipo electrónico. A pesar que varias entidades ya habían implementado procedimientos administrativos que implicaban lo electrónico, era necesario que la LPAG lograra establecer un marco general en el uso del procedimiento administrativo electrónico para que todas las entidades de administración pública sigan las normas garantizando su normal funcionamiento. Sobre esto, se debe tomar en cuenta que la OCDE ha considerado de mucha importancia el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación- TIC con el objetivo de implementar la simplificación administrativa en los ordenamientos (OCDE 2009). De la misma manera, la doctrina señala que el uso de las TIC presenta como objetivos facilitar y simplificar al ciudadano la realización de varias actividades en la administración pública, agilizando la tramitación de procesos administrativos gracias al uso de tecnologías para mejorar la eficiencia. (Martínez,2010).

En tal forma y tomando en consideración que nuestro país se halla en proceso de formar parte de la OCDE, la nueva incorporación del artículo 29-A en la LPAG señala que el procedimiento administrativo se puede realizar mediante aplicación de tecnología y medios electrónicos, sin perjudicar el empleo de medios físicos. De igual manera, la LPAG señala que el procedimiento electrónico presenta los mismos efectos legales que los procedimientos tradicionales. De esta manera las nuevas normas permiten que no haya impedimento para el uso de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Por ende, el usuario se libera de algunos trámites innecesarios, y así como también de acudir a la entidad personalmente. Es en este contexto que se debe considerar a los principales actores

del proceso, es decir los trabajadores, quienes deben de facilitar que estos nuevos medios se implementen poco a poco según lo establecido. Los trabajadores adquieren un nuevo papel protagónico que facilitará los nuevos procesos, afectará sus funciones en beneficio del usuario. Pero a su vez, estos cambios les afectan de forma negativa, debido a que los cambios son repentinos, sin diálogo previo, repercutiendo en el derecho laboral. Las teorías humanistas señalan que el trabajador más satisfecho es aquel que logra satisfacer la mayor cantidad de necesidades psicológicas y sociales en su empleo y por ello se dedica mejor a su tarea correspondiente. Robbins (1998) señala que para comprender el comportamiento de un individuo en la empresa se debe partir de la evaluación de la satisfacción laboral. Muchas veces resulta complicado diferenciar la motivación de la satisfacción laboral y lo mismo ocurre entre el trabajo y la moral del trabajador. La satisfacción laboral incluye muchas actitudes.

La satisfacción en el empleo consiste en actitudes y sentimientos hacia el trabajo y se puede describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo. De aquí que la satisfacción depende de varios factores entre ellos el ambiente físico, el trato personal, el sentido de realización, etc. Shultz (1990) menciona que existen otros factores que influyen pero que no son parte de ambiente laboral como la edad, la salud, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, relaciones familiares, etc. La satisfacción laboral en esencia, se define como el resultado de varias actitudes y comportamientos que pueden ser internas o externas. (Blum y Naylor 1988). Quien se encuentra muy satisfecho con su puesto presenta actitudes positivas y por el contrario quien se haya insatisfecho tiene actitudes negativas. Las actitudes son afirmaciones de valor en favor o en contra hacia objetos, personas o situaciones del entorno. Estas acciones muestran como nos sentimos sobre algo que sucede, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. Es en este contexto que en nuestro país se vienen dando pasos, en la que se tiene en cuenta el avance del conocimiento y de la ciencia, la globalización, la Integración y las reformas, imperativos determinantes para el desarrollo de nuestro país y de la sociedad.

Por lo tanto, es de prioridad, que el Estado se modernice y genere servicios cada vez con mejor calidad que permita satisfacer las diversas necesidades de los administrados. Es por ello que en él país contamos con la política de Modernización del estado, la política nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, DS. N° 004-2013 PCM.

Una de las características que se presentan en los trabajadores al día de hoy, es que a pesar de su real situación (desacreditados por la opinión pública) dan todo por su

institución, a pesar de las restricciones normativas que no le permiten ser revalorados integralmente, fundamentalmente en materia moral y remunerativa, de ahí que el reto de la gestión administrativa, que a pesar de esta realidad, han podido desarrollar empatía y tener un equipo idóneo que entienden de sus nuevos roles y compromisos establecidos para brindar un mejor producto en bien de la institución, del usuario y del trabajador.

Los trabajadores en esta situación expresan rasgos de satisfacción laboral como la preferencia de puestos que les puedan brindar oportunidad de desenvolverse mejor en cuanto a habilidad y capacidad, demandan también aumentos salariales que guarden congruencia con las expectativas.

Además, se interesan por el entorno laboral, así como el ámbito personal para que el colaborador pueda realizar un buen desempeño laboral. En el ámbito del INEI y teniendo en cuenta su Misión, que consiste en trabajar en la defunción de información en cuanto a datos estadísticos oficiales, cuyo objetivo es colaborar con las evaluaciones constantes de los sectores públicos y el proceso de toma de decisiones de los agentes socioeconómicos, el sector público y la comunidad en general. La Institución en ese proceso desarrolla Gestión administrativa, apostando por una real reforma en el aparato del Estado, de ahí que tiene en cuenta el proceso de Simplificación administrativa y la satisfacción laboral, periódicamente la institución evalúa la metodología y los planes establecidos.

En el Instituto las autoridades que conducen la gestión administrativa cuentan con la experiencia necesaria para el ejercicio de sus funciones, de igual manera los trabajadores poseen experiencia y cuentan con años de servicios y especializados en sus funciones, ambos componentes han hecho en estos últimos años, posesionen al INEI y logren la credibilidad Institucional, llegando incluso a ser reconocidos y premiados, en el año 2010 recibió el premio Regional de Innovación Estadística, por parte del Banco Mundial, en el año 2017 ganó el Premio de Datos Abiertos en la Gestión Pública otorgado en la XIII Edición del Concurso Buenas Prácticas en Gestión Pública. Además, el INEI en el marco del Gobierno Abierto, hace los máximos esfuerzos a fin de dar al usuario información oportuna y de calidad, al día de hoy el Instituto utiliza herramientas tecnológicas de nueva generación y capacitan al personal para el mejor ejercicio de su función. A pesar de la baja cultura estadística que existe en nuestro país se trata de mejorar el acercamiento de la institución con el usuario. Estos hechos en la que los actores son, los gestores y los trabajadores, tienen un correlato favorable en materia de Simplificación Administrativa con los trabajadores y usuarios, mas no en materia de satisfacción laboral, fundamentalmente en materia de

promoción y asenso, pero a pesar de este divorcio el trabajador es consciente que la institución debe cambiar para bien del usuario y de los trabajadores, de ahí que periódicamente rechazan las medidas austeras del MEF que no permiten incremento remunerativos, asensos, ni nombramientos, lo cual generan insatisfacción laboral, internamente los gestores y los propios trabajadores reconocen que pueden avanzar más y buscan salidas a este entrapamiento, se buscan soluciones internas pero que no son la solución al problema. Cabe señalar que los trabajadores en su mayoría son mayores de 55 años de edad y mayoritariamente mujeres, los cuales consideran que el Estado empleador debe revalorarlos ya que se les viene considerando como trabajadores de segundo orden o segunda categoría, trabajadores con derechos recortados y con escasa capacidad de dialogo para abordar su problemática, más aun cuando se tienen dentro de la Institución modalidades de empleo como Trabajadores Altamente calificados, Contratados por Locación de Servicios o CAS privilegiados, que superan en trato y remuneraciones a los trabajadores nombrados con años de servicio.

Se requiere mencionar trabajos previos internacionales como: Romero (2015) elaboró el artículo titulado “Reducción de trámites ¿por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas administrativas”. El autor destacó que en varios países se buscan reducir cargas administrativas para los ciudadanos, no utilizan metodologías cuantitativas adecuadas para la medición de las mismas. Asimismo, mencionó que, dado que la simplificación administrativa es un concepto general, comprende un gran número de herramientas y distintos enfoques. Por tanto, se vuelve complejo identificar un modelo de país donde se apliquen coordinadamente la mayoría de los enfoques sobre la simplificación administrativa. Señaló el profesional que el objetivo debiera ser recoger las mejores prácticas de los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en materia de reducción de trámites administrativos. Flores (2014) concluyó que las buenas prácticas de política por ser estudiadas y replicadas son las que siguen: (a) ampliar los enfoques de simplificación administrativa; (b) cuantificar las cargas administrativas mediante técnicas cualitativas y cuantitativas; (c) integrar la simplificación con el gobierno electrónico; (d) involucrar a los gobiernos subnacionales; (e) comunicación con los actores claves del proceso y (f) evaluar la rentabilidad de los programas. El trabajo de investigación de Esparza (2013), quien elaboró la tesis de maestría titulada La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica:



cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En esta, Esparza señaló que, actualmente el uso intensivo de las tecnologías de la información se ha convertido en una tendencia global y, consistentemente con ello, la administración pública no debería quedarse al margen de esta tendencia; por el contrario, debería, mediante el desarrollo de plataformas informáticas, brindar a la ciudadanía y a las empresas, soluciones y servicios que incorporen las ventajas de la aplicación de estas nuevas tecnologías. Así, añadió la autora, se cumpliría con la misión de disponer de un Estado moderno, que está al servicio de la población. Muy distante de lo que significa un Estado ineficiente, lento y burocratizado. Por consiguiente, el objetivo identificado de esta investigación fue analizar, en primer lugar, el proceso de simplificación de los procedimientos administrativos de la administración pública, para que, en base a ello, seguidamente se efectúe la implantación de la administración electrónica. Esparza concluyó lo siguiente: (a) utilizar una metodología de análisis de la situación actual o diagnóstico, (b) Evaluar el proceso de racionalización y simplificación y (c) realizar un análisis cuantitativo para reducir las cargas burocráticas. Finalmente, manifestó la experta que implantar una administración electrónica requiere previamente de un adecuado rediseño funcional y de una simplificación de los procesos. El artículo elaborado por Rodríguez (2015), titulado “Modelo de gestión pública centrada en el ciudadano: la propuesta del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano en Colombia”. En él, Rodríguez describió cómo el Gobierno Colombiano decidió iniciar el diseño e implementación de una Política Nacional de Eficiencia Administrativa para mejorar la calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos. Para este fin, Colombia adoptó el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual se enfoca tanto en la eficiencia al interior de las organizaciones (ventanilla hacia adentro), como en la gestión del servicio al ciudadano (ventanilla hacia afuera). En el propósito de medir el desempeño y calidad del servicio, el experto manifestó que se aplicaron encuestas en nueve ciudades del país, que permitieron conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios públicos. Los resultados correspondientes a los años 2013 y 2014 son algo desalentadores, en tanto los indicadores de satisfacción se redujeron de 63% a 59%; en contraste con los resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos que indicaban que el 93% de ellos consideraban que atendían bien a los ciudadanos. Esto evidenciaba, según el profesional, una gran diferencia entre las percepciones de los usuarios y los servidores públicos. En respuesta a lo anterior, Rodríguez propuso la integración de servicios en un solo espacio físico y/o una solución tecnológica para mejorar la atención al ciudadano,

reducir los tiempos y costos de los servicios, y brindar calidad en la atención. Lara (2016) en su investigación tuvo como finalidad poder detallar la gestión adm. En la satisfacción laboral, fue un estudio no experimental. Se finalizó con el plan para poder capacitar a los colaboradores de manera que se mejora la gestión adm. Para Ruiz y Cabezas (2015) en su investigación tuvo como finalidad poder dar el valor necesario a la gestión adm. de manera que se puede mejorar el clima laboral. La población estuvo conformada por 339 clientes. Los resultados evidencian la ineficiencia de la gestión, puesto que persisten características administrativas habituales, escaso desarrollo de habilidades gerenciales, lo que, si incide en la satisfacción y productividad laboral. Para ello se plantea el crecimiento de un plan de mejora para la gestión administrativa. Reyes (2015) en su investigación su finalidad fue aumentar la gestión administrativa de una cooperativa. El nivel fue correlacional causal. Toscano y Cabezas (2015) en su estudio plantearon como objetivo valorar la actual gestión administrativa, la investigación resaltó la importancia de la eficiencia del gerente, el cual debe basarse en incremento de habilidades administrativas que lo conlleven al éxito de la gestión, donde la satisfacción sea una causa fundamental para poder lograr los compromisos profesionales. Se contó con una muestra de 16 trabajadores. Los 16 resultados evidenciaron la ineficiencia de la gestión, puesto que aún permanecen las características administrativas habituales, poco desarrollo de habilidades gerenciales, lo que, si incide en la satisfacción y productividad laboral.

Asimismo, trabajos previos nacionales como: Cisneros (2015) quien redactó el documento de trabajo titulado “Pasando de un modelo administrado/usuario a un modelo de plataforma única de trámites con mecanismos de simplificación y control para la eliminación de barreras burocráticas buscando destrabar las inversiones y promover mayor competitividad del país”. Cisneros destacó que, si bien es cierto que las entidades del Estado realizan esfuerzos para simplificar los trámites más demandados por la población, los emprendimientos privados continúan enfrentándose con las barreras burocráticas que impone el Estado; de manera específica, con una excesiva tramitología que afecta la competitividad nacional. Prueba de ello, señaló, es el hecho de que, a pesar de la existencia de normas que simplifican los trámites, muchas entidades no aprueban, actualizan y difunden su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), omisiones que limitan la mejora en la atención a los usuarios de los servicios públicos. Añadió la autora que el objetivo de su investigación es dar a conocer la necesidad de implementar una plataforma única de trámites con mecanismos de simplificación y control. Para ello, la funcionaria

experta hizo un recuento de los avances en simplificación administrativa hasta la fecha y, propuso que lo más útil sería darle mayor relevancia a la estrategia diseñada por la Secretaría de Gestión Pública-PCM, el Sistema Único de Trámites (SUT). Ello permitiría de manera integrada las acciones siguientes: (a) la simplificación, estandarización y costeo de procedimientos, (b) la elaboración y aprobación del TUPA y (c) disponer de un registro con la información de los trámites y servicios en un solo canal. Minchola (2019) en su tesis titulada “La simplificación administrativa, El Agotamiento de la Vía Administrativa” (2019) en las remuneraciones laborales del funcionario y servidor público” pretende dar a conocer sobre la problemática entorno al otorgamiento de las remuneraciones laborales adquiridas o cumplidas como tal, entre las que tenemos las bonificaciones, transitorias por homologación, preparación de clases, luto y sepelio, beneficios sociales, indemnización por daños y perjuicios, etc. Así mismo dar a conocer cuáles son los fundamentos para negar el otorgamiento de las remuneraciones por falta de agotamiento de la vía administrativa o por falta de precisar las pretensiones en primer paso que es la solicitud. Asimismo, analizar, determinar y explicar cuál es el motivo de la improcedencia de las demandas al petitionar las remuneraciones laborales adquiridas por el servidor público, así como también escudriñar los fundamentos de la autotutela del estado y de diversos principios procesales en los procesos administrativo, judiciales y que las remuneraciones dejados de percibir por el trabajador tienen un carácter indemnizatorio. Asimismo, esta investigación también se centra en analizar los fundamentos de la Corte Suprema, para declarar improcedente las demandas que peticionan derechos adquiridos afectando así derechos fundamentales del servidor público en protección del estado. Por otro lado, esta investigación realiza un análisis de las indemnizaciones y daños dejados de percibir por una mala petición en vía administrativa del operador del derecho o del mismo administrado. SERVIR (2016) dentro de sus publicaciones ha decidido dar a conocer entidades en tránsito que vienen desarrollando buenas prácticas de gestión pública. Entre las entidades que vienen desarrollando mejoras, ha publicado las experiencias de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) cuyo tema de mejora es, Automatización del proceso administrativo sancionador. Se señala que SUSALUD asume la potestad sancionadora para exigir una buena atención a las prestadoras y aseguradoras de salud para los cual cuenta con un sistema del Proceso Administrativo Sancionador (PAS) para garantizar el buen funcionamiento de los servicios de salud a los ciudadanos. A partir de la entrada en vigencia de dicha norma, la cantidad de reclamos creció drásticamente, haciéndose más notorio el nivel de insatisfacción de los ciudadanos con

respecto a los servicios de salud. La propuesta de mejora de SUSALUD es la automatización del PAS de modo que se asegure la transparencia y el acceso a la información sobre el proceso, contribuyendo a una buena ejecución del mismo. El PAS está soportado por un sistema informático que se desarrolla con una herramienta especializada en flujos de trabajo por etapas que permite contar con información de calidad para tomar mejores decisiones tanto por parte de los administrados (predictibilidad) como por parte de los gestores del proceso (productividad) en un ciclo de mejora continua. Asimismo, el PAS contribuye a lograr un cambio de actitud de los administrados hacia el usuario pues estarán motivados a cumplir voluntariamente con sus obligaciones y, de ese modo, cumplir con el objetivo de proteger y restituir los derechos de salud de los ciudadanos, dentro de un proceso jurídicamente seguro, eficiente, oportuno y transparente. SERVIR (2016) entre las entidades que vienen desarrollando mejoras, ha publicado las experiencias de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), cuyo tema de mejora fue, Flujo continuo en la atención de solicitudes de derechos pensionarios. La mejora se centra en la necesidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, especialmente para quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad como las personas de la tercera edad, genera en las entidades públicas la obligación de contar con procesos eficientes con resultados efectivos para los usuarios. Reconociendo dicha necesidad, la ONP planteó la reducción de plazos para la atención de solicitudes de derechos pensionarios que recibía. Dichas solicitudes podían demorar hasta ciento ochenta (180) días en ser atendidas por la necesidad de realizar verificación en campo, requisito indispensable para al menos el 80% de las solicitudes. La mejora implementada por la ONP implicó el rediseño del proceso pasando de uno basado en lotes a uno de flujo continuo que permita identificar y clasificar las solicitudes a fin de atenderlas de forma diferenciada. Así, la mejora consistió en implementar, como primer paso del proceso de atención, el análisis de la solicitud resumiéndola según un protocolo de aportes, reduciendo así la necesidad de verificación en campo de la misma. Con la implementación de la mejora se han reducido los tiempos de atención de solicitudes pensionarias hasta cuarenta y cinco (45) días, mediante la reducción de la necesidad de verificación de campo de las solicitudes de inicio de pensión la cual ha pasado de un 80% a un 20%.

En cuanto a las definiciones de simplificación administrativa, según Judith (2008) La simplificación adm. son adelantos y decisiones políticas las cuales necesitan de normas institucionales la cual de seguimiento ad-hoc en su diseño, las cuales sirven para minimizar los obstáculos que existen entre los ciudadanos y los servidores de las instituciones públicas.

Maravi (2011) La simplificación adm. es un subsistema de la modernización de la gestión pública, competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros, que representa un desarrollo duradero singularizado por estar en constante redefinición de sus objetivos y por la integración sistemática con las entidades públicas, razones por las cual es considerado un sistema administrativo cuyo órgano recto es el Poder Ejecutivo. Presidencia del Consejo de Ministros (1989) Decreto Supremo 070-89-PCM. Reglamento de la Ley de Simplificación Adm. la cual es definida como la iniciación que tiene como finalidad reducir los inconvenientes. Presidencia del Consejo de Ministros (2013) y Revilla (2011) El objetivo que busca la simplificación administrativa es lograr que el Estado y en específico la administración pública, se dirijan al cumplimiento de sus fines, estar al servicio del ciudadano y velar por el interés general. Ramírez (2017) Simplificación administrativa es un procedimiento que como su mismo nombre lo indica busca simplificar, reducir, mejorar los procedimientos y sus respectivos costos, a fin de dar facilidades y beneficiar a los ciudadanos, que son quienes recurren a las entidades para que estas le reconozcan u otorguen algún derecho, y para ello deben realizar algún trámite; es decir, requerir de algún procedimiento; es así, que al simplificar un procedimiento hemos identificado actividades innecesarias y/o que no generan valor agregado, demoras injustificadas (cuellos de botella), requisitos ilegales, costos innecesarios, tiempos excesivos, etc. Entonces, la simplificación permite identificar o mapear un procedimiento real y un procedimiento en versión mejorada o procedimiento rediseñado, el cual contiene cambios que finalmente al ser costeados benefician no solo a los ciudadanos sino también a las entidades que brindan estos procedimientos y por ende al Estado. SERVIR (2016) La Simplificación Administrativa comprende todo esfuerzo enfocado en acelerar la prestación del servicio o producción del bien esperado por el cliente interno o externo, ya sea a partir de la reducción de pasos, la optimización de los tiempos demandados por la ejecución de las actividades del proceso, la introducción de herramientas tecnológicas o alguna otra acción similar.

De acuerdo a Salazar (2016) las dimensiones son: *Dimensión 1: Tiempo de atención*, tal y como señala el Capítulo IV de la Ley General del Procedimiento Administrativo, Ley N° 27444 (2001) sobre el tiempo de atención los plazos se deben entender como máximos, cuya obligación debe ser adquirida por los administradores y administrados. Por ello toda entidad debe cumplir cabalmente con lo acordado en cuanto a plazos y tiempos que le corresponda. Asimismo, debe velar para que los encargados de la empresa cumplan con lo acordado. Es decir, los administrados tienen la facultad de exigir que se acaten los términos

según cada procedimiento. *Dimensión 2: Costos de los procedimientos*, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros del Perú (2012) afirma que es fundamental destacar que la entidad pública se debe considerar el inicio “costo efectivo del servicio” y no obtener ninguna ganancia por el servicio brindado. Si es que la entidad no llevase una cuenta de los costos unitarios anuales de sus materiales y recursos humanos se debe establecer una estimación aproximada. Es necesario que toda entidad conserve su archivo de costos para la actualización del TUPA. *Dimensión 3: Procedimiento administrativo*, expresa que es la situación jurídica legal que es planteada frente a una autoridad competente, con la finalidad de lograr se reconozca un derecho, el cual debe resolverse luego de varios trámites pertinentes. También se menciona que es un conjunto de tramites y actividades que se debe realizar con eficacia mediante resoluciones administrativas. Como menciona Guzmán (2013), el proceso administrativo esta entre lo mas relevantes conceptos de derecho a nivel de la administración por lo que es fundamental entender el cargo administrativo y la relación que tiene con los administrados. El procedimiento administrativo es una acumulación de acciones administrativas que se tramitan en las entidades, cuya finalidad es resolver los actos administrativos. Estos producen efectos jurídicos sobre intereses particulares públicos.

Con referencia a la satisfacción laboral según la autora Palma (2005) “son los actos de los trabajadores frente a la función que desempeñan”. Sin embargo, Álvarez (2007) Gómez, Moreno, Rodríguez, Roseo y Manrique, (2009); Dawis y Newstrom (2010), Morillo (2010), Grados (2012) y Ruiz (2013) refirieron que son los requisitos que se tiene el trabajador en el ambiente de trabajo. (p.25) No obstante, Zurita (2014) y Gonzáles (2008) afirmaron que son los intereses que tienen los colaboradores. Las dimensiones son: *Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales*: son las circunstancias, ambiente físicos donde se labora, asimismo las herramientas que le faciliten su labor o la actividad a desempeñar en su trabajo, *Dimensión 2: Beneficios laborales y o remunerativos*: es el pago recibido por la labor o actividad realizada en funsion al cargo que desempeña dentro de la intitucion o empresa, asimismo dicha intitucion puede otorgarle beneficios adicionales a su sueldo. *Dimensión 3: Políticas administrativas*: son normativas y reglamentos y deben ser cumplidas por todos los trabajadores de una empresa o institucion para la cual laboran. *Dimensión 4: Relaciones interpersonales*: es el vinculo, relacion, intereses laborales que se da entre trabajadores ya sea de la misma area o de otras. *Dimensión 5: Desarrollo personal*: es el logro que los colaboradores obtienen al realizar sus labores o actividades encomendadas

en el trabajo. *Dimensión 6:Desempeño de tareas:* es la actividad que los colaboradores realizan en el desempeño de sus labores *Dimensión 7:Relación con la autoridad:* es la conexión, comunicación entre el colaborador y las autoridades de la institucion o empresa de la que estan a cargo. Palma (2005, p.42)

Se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019? y como problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019? ¿Cómo se relaciona el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019? ¿Cómo se relaciona el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019?

Así mismo se abordará la justificación del estudio, el presente trabajo de investigación se justifica porque describe la relación entre la Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. En cuanto a la Justificación teórica. El presente estudio es importante ya que pretende analizar la Simplificación adm. y satisfacción laboral, a fin de promover la reducción de carga laboral y poder brindar la satisfacción del ciudadano. Del mismo modo en la Justificación práctica los resultados permitieron conocer el grado de relación que existe entre Simplificación adm. y satisfacción laboral, la implicancia práctica de la presente investigación, es que permitirá resolver el problema que todos los trabajadores del INEI, y la justificación metodológica caracterizada por ser un estudio de tipo básica, con enfoque cuantitativo, puesto que se emplea el uso de recolectar datos por medio de la encuesta, mediante los cuales se dará la comprobación de las hipótesis planteadas por medio de un análisis estadístico, también teniendo como propósito la comprobación de las teorías empleadas. Se podrá comprobar la relación entre ambas variables puestas en estudio.

Se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación adm. y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019 y como objetivos específicos: Determinar la relación entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Determinar la relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Determinar la relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Se estableció una hipótesis general: Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019 y como hipótesis específicas: Existe relación entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI,

2019. Existe relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Existe relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019.



## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo

El tipo es básico. Según Vara (2015), un tipo de estudio es básico porque “conduce a la búsqueda de nuevos conocimientos”. Por ello, esta investigación es de tipo básico ya que se prioriza la indagación de experiencias mediante aplicación de instrumentos que son capaces de brindar información que se puede interpretar y comprender con un respectivo análisis.

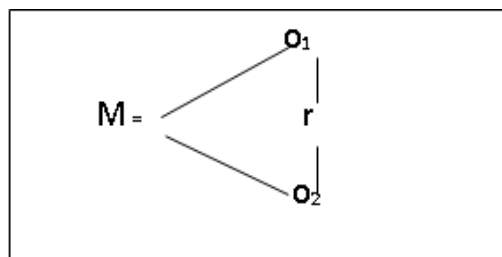
#### Nivel de investigación

Es correlacional, según Vara (2015), determinar el nivel de relación existente entre dos o más variables.

#### Diseño

Es no experimental y transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es experimental debido a que “este tipo de estudios no se necesita la manipulación de las variables, de manera que solo se observa para luego pasar a analizarlos”, son de corte transversales, “se estudia el fenómeno en un momento dado”. (p.128).

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores

O1: Simplificación administrativa

O2: Satisfacción laboral

R: Relación

#### Enfoque.

El enfoque utilizado fue de tipo cuantitativo. De acuerdo a Vara (2015) en este enfoque se recolectan datos, se establecen hipótesis que luego deben ser contrastadas al analizar las mediciones mediante gráficos estadístico y de esa manera obtener conclusiones.

## 2.2. Operacionalización

### Variables

#### Variable 1: Simplificación administrativa

##### Definición conceptual

Presidencia del Consejo de Ministros. (1989). La simplificación administrativa se define como aquellos principios y acciones cuya finalidad es eliminar obstáculos y costos inadecuados para la sociedad, generando el mal funcionamiento de la Adm. Pública

##### Definición operacional

Para esta variable se utilizó el cuestionario de los autores Asca y Roldas, (2017) adaptado por el investigador y estuvo compuesto por 24 ítems.

#### Variable 2: Satisfacción laboral.

##### Definición conceptual

Palma (2005, p.13), señala que es “el comportamiento ue el colaborador tiene a la hora de realizar su actividad laboral”

##### Definición operacional

Para esta variable se utilizó el cuestionario estandarizado de Palma (2005) que fue adaptado por la investigador y estuvo compuesto por 36 ítems.

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable simplificación administrativa*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Tiempo de atención	Tiempo de duración de Recepción de documentos Entrega de documentos	1 al 8	Total desacuerdo(1) En desacuerdo(2) Indeciso(3) De acuerdo(4) Totalmente de acuerdo(5)	Baja (24-55) Media (56-87) Alta (88-120)
Costo de los procedimientos	Aceptación del tiempo Aceptación de los costos	9 al 13		
Procedimiento administrativo	Eficacia Eficiencia Simplificación Legitimidad	14 al 24		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Condiciones físicas y/o materiales	Confort	1 al 5	Total desacuerdo (1) En desacuerdo(2) Indeciso(3) De acuerdo(4) Totalmente de acuerdo(5)	Baja (36-83) Media (84-131) Alta (132-180)
Beneficios laborales y remunerativos	Expectativas	6 al 9		
Políticas administrativas	Expectativas	10 al 14		
Relaciones interpersonales	Interrelaciones	15 al 18		
Desarrollo personal	Realización	19 al 24		
Desempeño de tareas	Utilidad	25 al 30		
Relación con la autoridad	Jerarquía	31 al 36		

### 2.3. Población y muestra

Fue de 60 trabajadores de la Oficina Técnica de Difusión del INEI Sede Central ubicada en el distrito de Jesús María, Lima.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica.

La técnica que se empleó fue la encuesta.

#### Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario.

#### Ficha técnica de instrumento 1

Nombre : Simplificación administrativa  
 Finalidad : Determinar el nivel de simplificación administrativa  
 Autor(es) : Asca y Roldas (2017).  
 Adaptación : Jiménez (2019)  
 Sujetos de aplicación: Trabajadores

Administración: Individual y colectiva.

Duración de la aplicación: 40 minutos.

### **Validez**

Se realizó la validez de contenido por juicio de expertos.

Tabla 3

*Validez de contenido a través de juicio de expertos*

Validación			
Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable

*Fuente:* Certificado de validez

### **Confiabilidad**

Se aplicó a 20 trabajadores y se empleó el Alpha de Cronbach.

Tabla 4

*Prueba de confiabilidad variable 1: Simplificación administrativa*

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,754	24

El instrumento tuvo un resultado de 0,754 por lo que se considera confiable.

### **Ficha técnica de instrumento 2**

Nombre : Satisfacción laboral

Finalidad : Determinar el nivel de la satisfacción laboral

Autora : Palma (2005).

Adaptación : Jiménez (2019)

Sujetos de aplicación: Trabajadores  
 Administración: Individual y colectiva.  
 Duración de la aplicación: 40 minutos.

### **Validez**

Tabla 5

*Validez de contenido a través de juicio de expertos*

Validación			
Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable

*Fuente:* Certificado de validez

### **Confiabilidad**

Tabla 6

*Prueba de confiabilidad variable 2: Satisfacción laboral*

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,836	36

*Fuente:* Base de datos de la prueba piloto

El instrumento tuvo un resultado de 0,836 por lo que se considera confiable.

## **2.5. Procedimiento**

Se siguieron los siguientes pasos:

Se solicitó autorización del jefe de la Institución quien derivó a la Oficina técnica de Administración quien coordinó Oficina Técnica de Difusión del INEI Sede Central.

Se aplicaron los cuestionarios a 20 trabajadores.

Se obtuvo información y se procesó estadísticamente. Los resultados obtenidos conllevaron a determinar las conclusiones y recomendaciones del tema investigado.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el SPSS versión 24 para la estadística descriptiva e inferencial.

## **2.7. Aspectos éticos**

Para la investigación se tomó como fundamental importancia el aspecto científico, metodológica de manera que pueda ser aprobada por el asesor. Asimismo, se caracteriza por mantener en el anonimato a las personas que fueron evaluadas de manera que se ponen a resguardo las respuestas que proporcionaron para investigación de manera que no se juzgó las respuestas, de igual manera se mantiene la ética y la honestidad de manera que se respeta las citas y a los autores utilizando el estilo Apa.

### III. Resultados

#### 3.1. Descripción de resultados

Tabla 7

*Nivel de la simplificación administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	2	3,3	3,3	3,3
	Media	38	63,3	63,3	66,6
	Alta	20	33,4	33,4	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

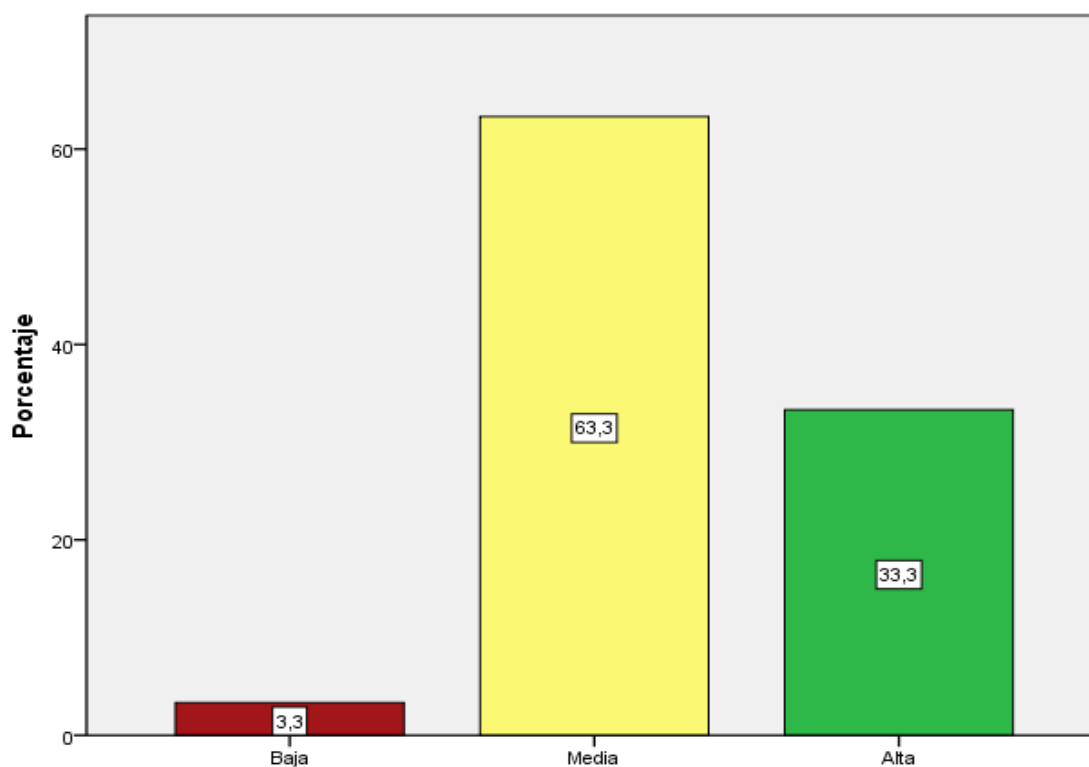


Figura 1. Nivel de la simplificación administrativa

En la tabla 7 y figura 1 se observa que del total trabajadores encuestados (60), el 63,3% de ellos manifiestan que la simplificación administrativa es de nivel media; 33,3% indican que es de nivel alta y solo un 3,3% sostienen que el nivel es bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que la simplificación administrativa se encuentra en un proceso medio el cual evidencia que no se logra reducir en su totalidad la carga de tramites que realizan los ciudadanos en entidades del estado.

Tabla 8

*Nivel de la dimensión tiempo de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	4	6,7	6,7	6,7
	Media	45	75,0	75,0	81,7
	Alta	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

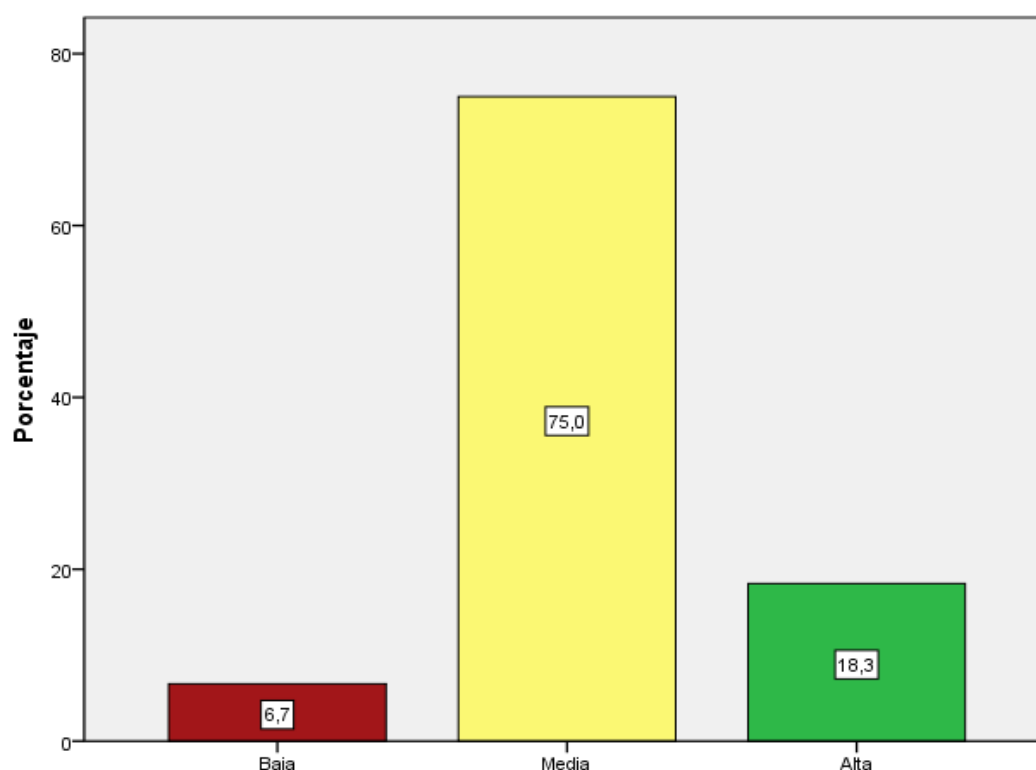


Figura 2. Nivel de la dimensión tiempo de atención

En la tabla 8 y figura 2 se observa que los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 75,0% de ellos manifiestan que la dimensión tiempo de atención de la variable simplificación administrativa es de nivel media; 18,3% de ellos indicaron que es de nivel alta y solo un 6,7% sostienen que el nivel es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que el tiempo de atención aún está en un proceso de mejora por la cual los ciudadanos muchas veces sienten incomodidad en la espera porque para ellos es considerado como tiempo perdido, en muchos casos realizan largas colas sin poder tener éxito ya sea por la información brindada o por el trato que se encuentra en la atención.



Tabla 9

*Nivel de la dimensión costo de los procedimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	3	5,0	5,0	5,0
	Media	28	46,7	46,7	51,7
	Alta	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

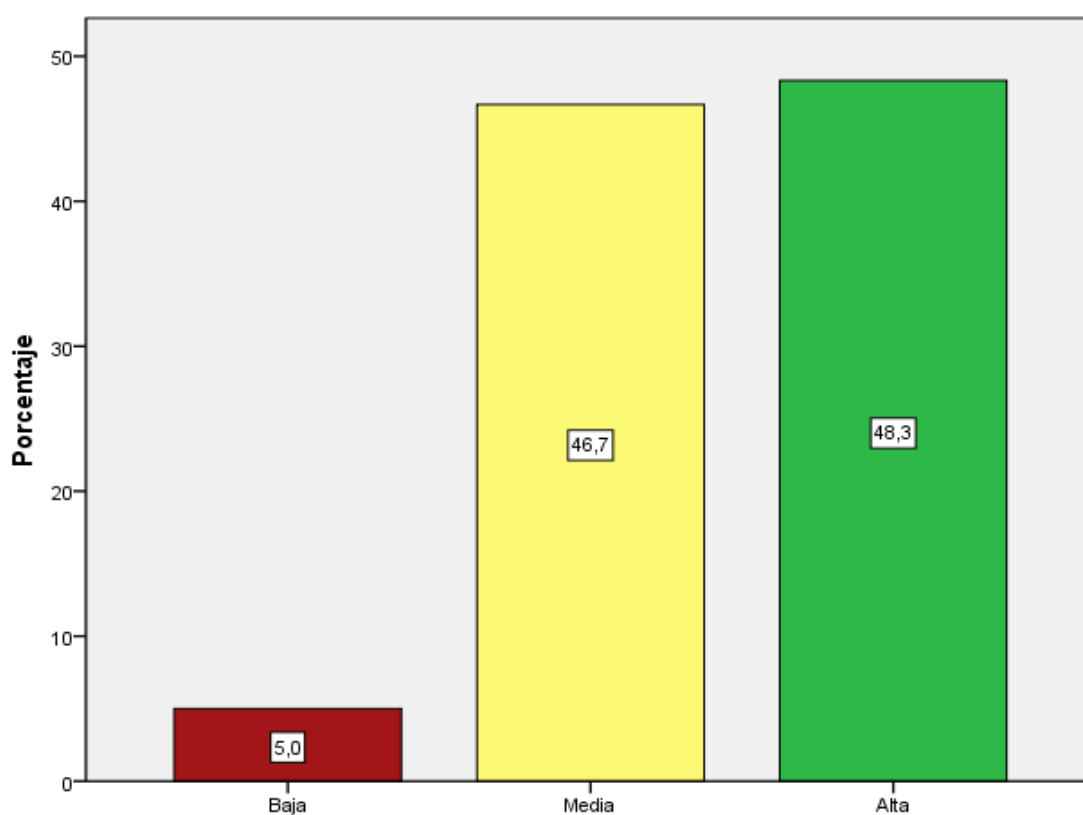


Figura 3 Nivel de la dimensión costo de los procedimientos

En la tabla 9 y figura 3 se observa que los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 48,3% de ellos manifiestan que la dimensión costo de los procedimientos de la variable simplificación administrativa es de nivel alta; 46,7% de ellos indicaron que es de nivel media y solo un 5,0% sostienen que el nivel es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que los costos de los tramites son accesibles para los ciudadanos lo que muchos de los encuestados se encuentran conforme con el costo que se realiza para el proceso del trámite.

Tabla 10

*Nivel de la dimensión procedimiento administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	6	10,0	10,0	10,0
	Media	36	60,0	60,0	70,0
	Alta	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

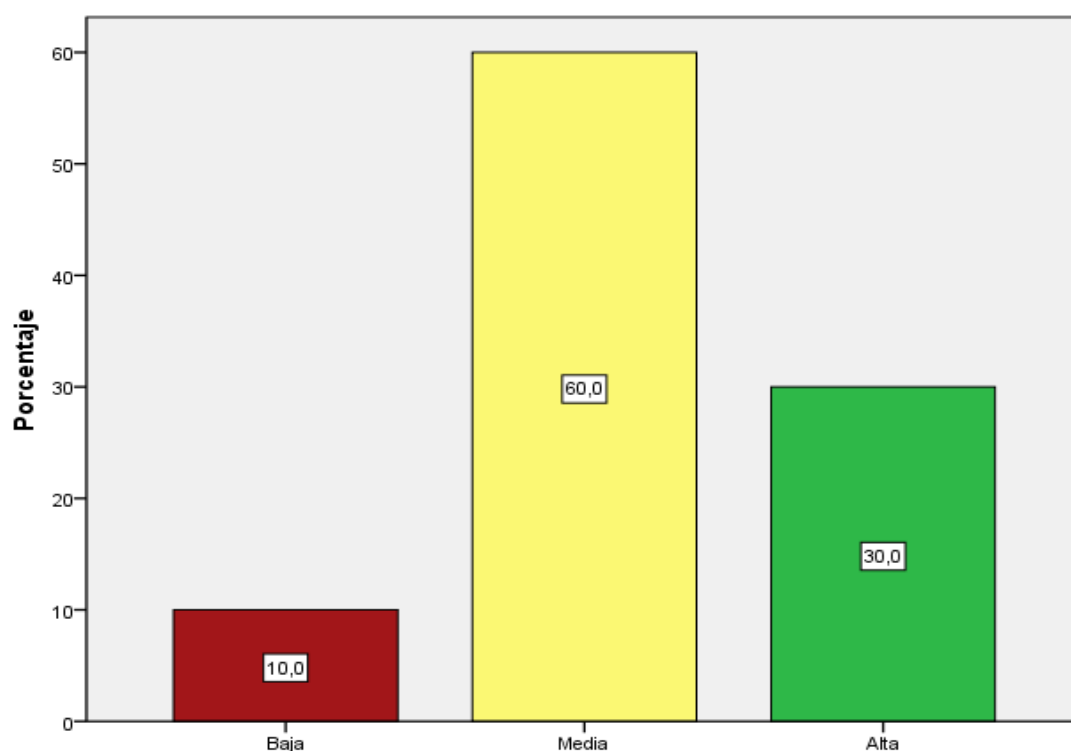


Figura 4 Nivel de la procedimiento administrativo

En la tabla 10 y figura 4 se observa que los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 60,0% de ellos manifiestan que la dimensión procedimiento administrativo de la variable simplificación administrativa es de nivel media; 30,0% de ellos indicaron que es de nivel alta y un 10,0% sostienen que el nivel es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que los procedimientos adm. se mantienen en un nivel medio y alto, en lo que se podría mejorar para que llegue a ser totalmente eficiente.

Tabla 11

*Nivel de satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	2	3,3	3,3	3,3
	Media	51	85,0	85,0	88,3
	Alta	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

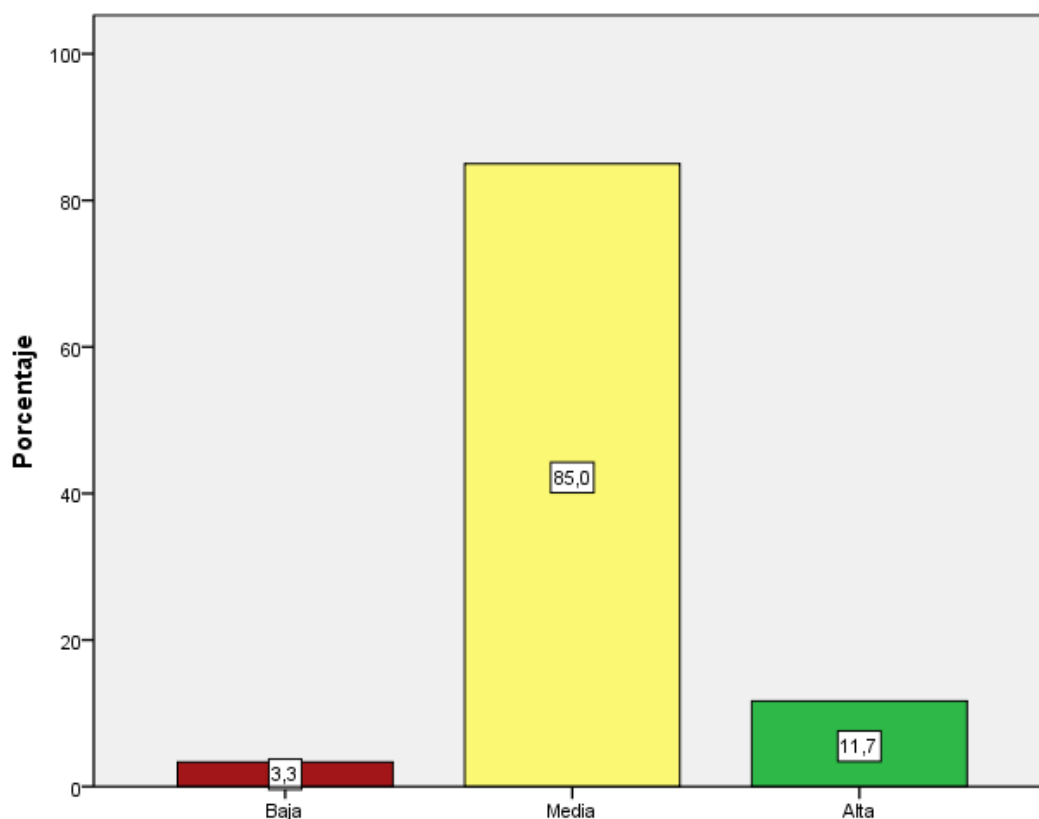


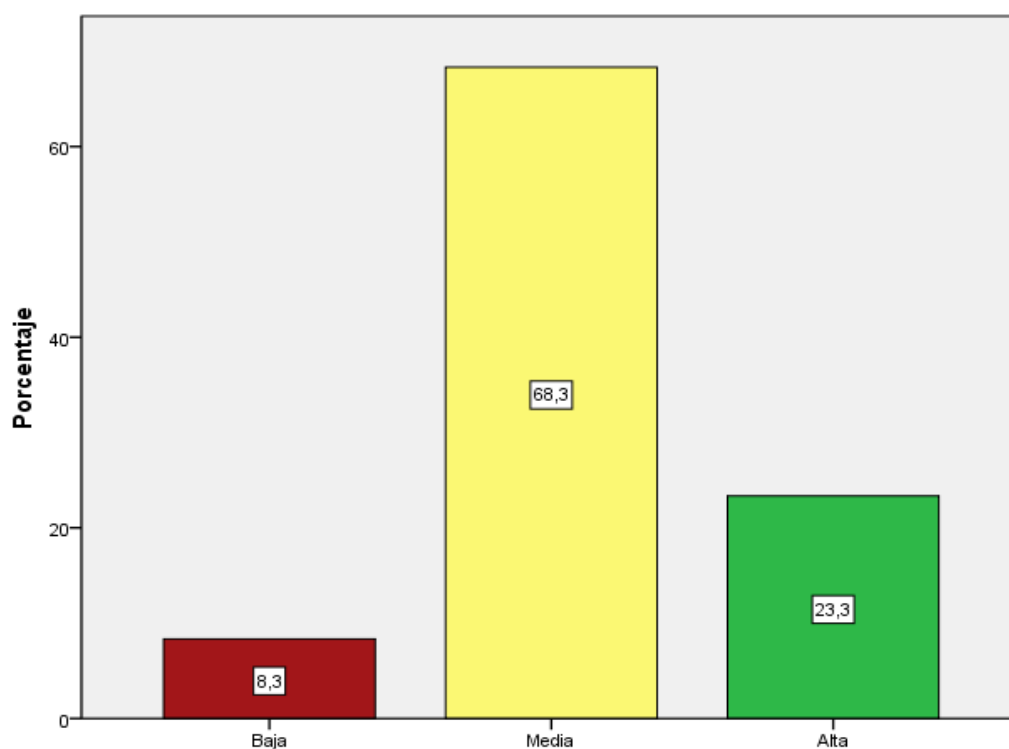
Figura 5 Nivel de satisfacción laboral

En la tabla 11 y figura 5 se observa que del total trabajadores encuestados (60), el 85,3% de ellos manifiestan tener una satisfacción laboral media; un 11,7% de ellos indicaron que su satisfacción laboral es de nivel alta y solo un 3,3% sostienen que el nivel de satisfacción es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que la satisfacción por parte de los colaboradores está en un punto medio lo que se podría mejorar de esta manera mejorara el servicio que los mismos brindan a los ciudadanos.

Tabla 12

*Nivel de condiciones físicas y/o materiales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	5	8,3	8,3	8,3
	Media	41	68,3	68,3	76,7
	Alta	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



*Figura 6* Nivel de condiciones físicas y/o materiales

La tabla 12 y figura 6 muestra que, de los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 68,3% de ellos manifiestan que la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable satisfacción laboral es de nivel media; 23,3% de ellos indicaron que es de nivel alta y solo un 8,3% sostienen que el nivel es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que las condiciones están consideradas en un término medio lo que se puede mejorar para que los trabajadores puedan tener las herramientas necesarias para poder brindar un buen servicio de atención.

Tabla 13

*Nivel de beneficios laborales y o remunerativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	9	15,0	15,0	15,0
	Media	33	55,0	55,0	70,0
	Alta	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

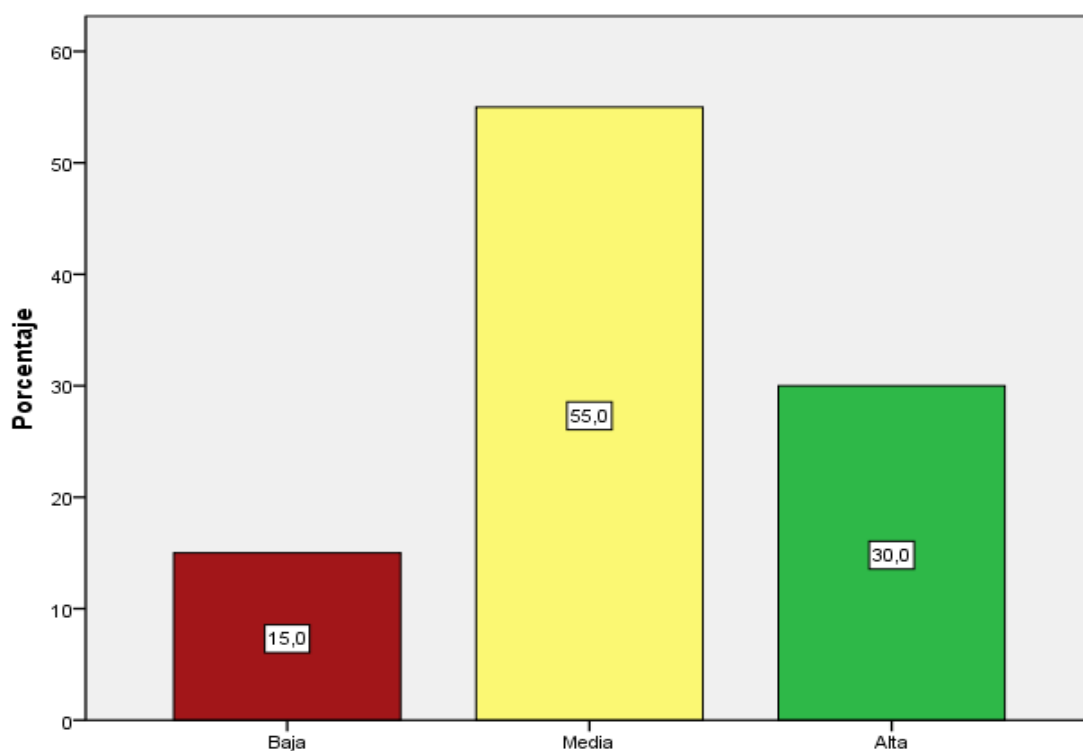


Figura 7 Nivel de beneficios laborales y o remunerativos

La tabla 13 y figura 7 muestran que, de los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 55,0% de ellos manifiestan que la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral es de nivel media; 30,0% de ellos indicaron que es de nivel alta y un 15,0% sostienen que el nivel es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que los colaboradores de la entidad pública se encuentran medianamente conformes con la remuneración recibida por la labor que desempeñan o los beneficios que esta entidad le brinda.

Tabla 14

*Nivel de políticas administrativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	6	10,0	10,0	10,0
	Media	39	65,0	65,0	75,0
	Alta	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

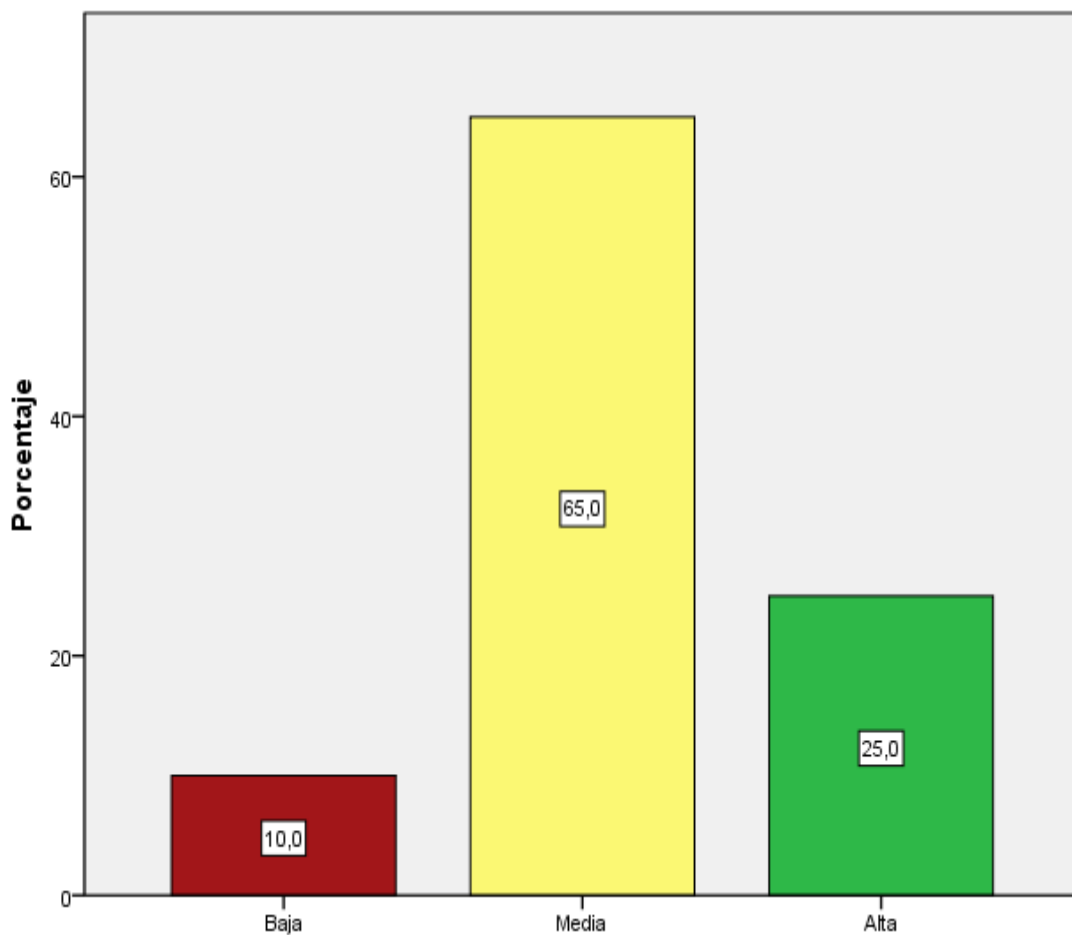


Figura 8 Nivel de políticas administrativas

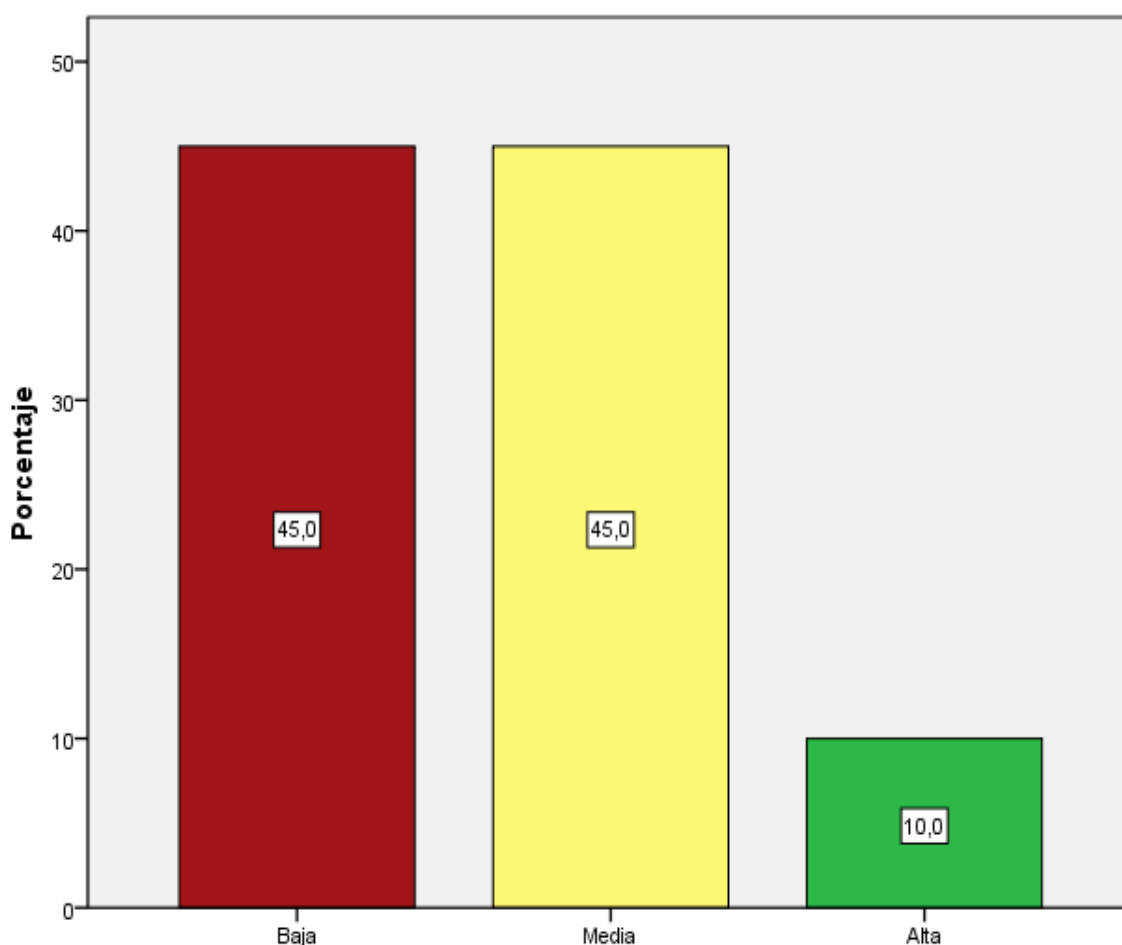
La tabla 14 y figura 8 muestran que, de los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 65,0% de ellos manifiestan que la dimensión política administrativas de la variable satisfacción laboral es de nivel media; 25,0% de ellos indicaron que es de nivel alta y un 10,0% sostienen que el nivel es bajo.

Tabla 15

*Nivel de relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	27	45,0	45,0	45,0
	Media	27	45,0	45,0	90,0
	Alta	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 9 Nivel de relaciones interpersonales



La tabla 15 y figura 9 muestran que, de los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 45,0% de ellos manifestaron que la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral tienen nivel baja y media y un 10,0% sostienen que el nivel es alto. En cuanto a los resultados se evidencia que las relaciones entre los trabajadores no son las mejores de manera que esto afecta el interés que los mismos tengan para poder realizar las actividades, o colaboraciones entre ellos mismo.

Tabla 16

*Nivel de desarrollo personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	9	15,0	15,0	15,0
	Media	37	61,7	61,7	76,7
	Alta	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

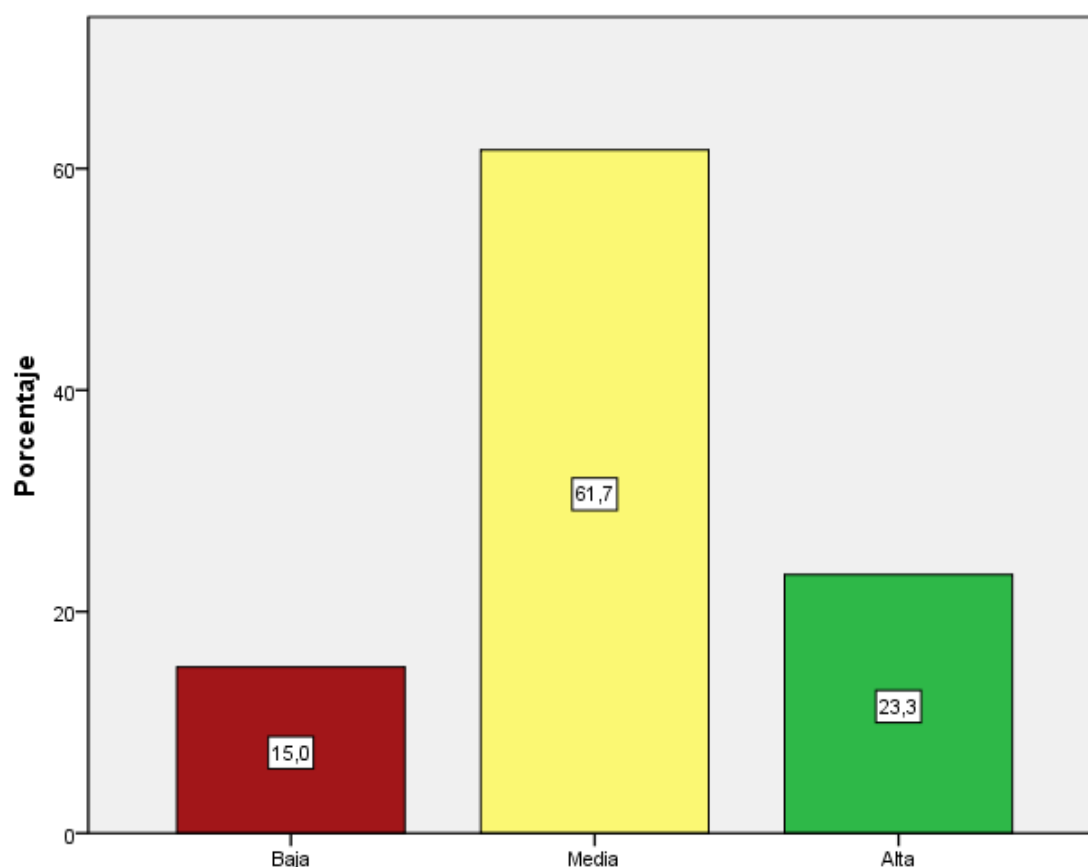


Figura 10 Nivel de desarrollo personal

La tabla 16 y figura 10 muestran que, de los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 61,7% de ellos manifiestan que la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral es de nivel media; 23,3% de ellos indicaron que es de nivel alta y un 15,0% sostienen que el nivel es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que el desarrollo personal de los trabajadores se encuentra en un término medio lo cual se puede mejorar, así se podrá mejorar sus ideales, pensamientos lo cual le brinda nuevas oportunidades nuevas actitudes en el trabajo.



Tabla 17

*Nivel de desempeño de tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	3	5,0	5,0	5,0
	Media	39	70,0	70,0	75,0
	Alta	11	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

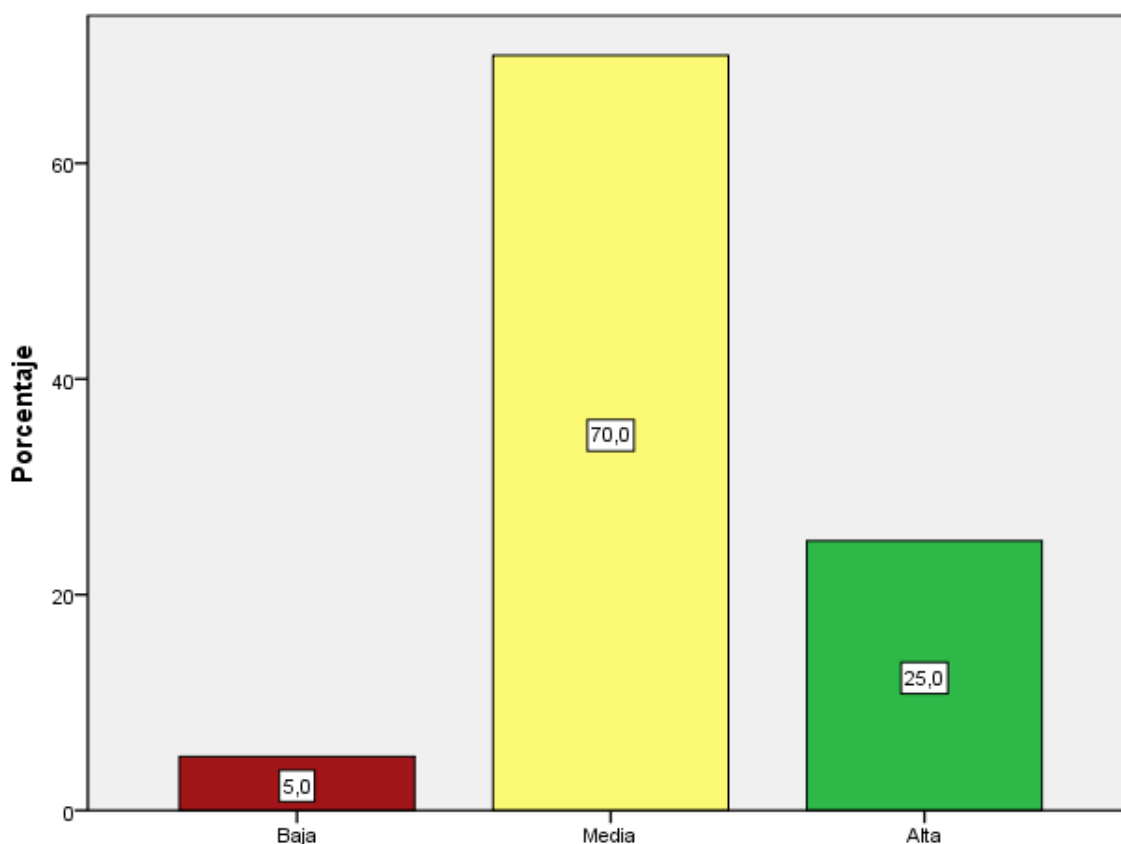


Figura 11 Nivel de desempeño de tareas

La tabla 17 y figura 11 muestran que, de los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 70,0% de ellos manifiestan que la dimensión desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral es de nivel media; 25,0% de ellos indicaron que es de nivel alta y solo un 5,0% sostienen que el nivel es bajo. En cuanto a los resultados se evidencia que el desempeño de los trabajadores se encuentra en un término medio lo que se podría mejorar para que los colaboradores realicen mejor sus funciones o actividades dentro de la institución.

Tabla 18

*Nivel de relación con la autoridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	11	18,3	18,3	18,3
	Media	38	63,3	63,3	81,7
	Alta	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

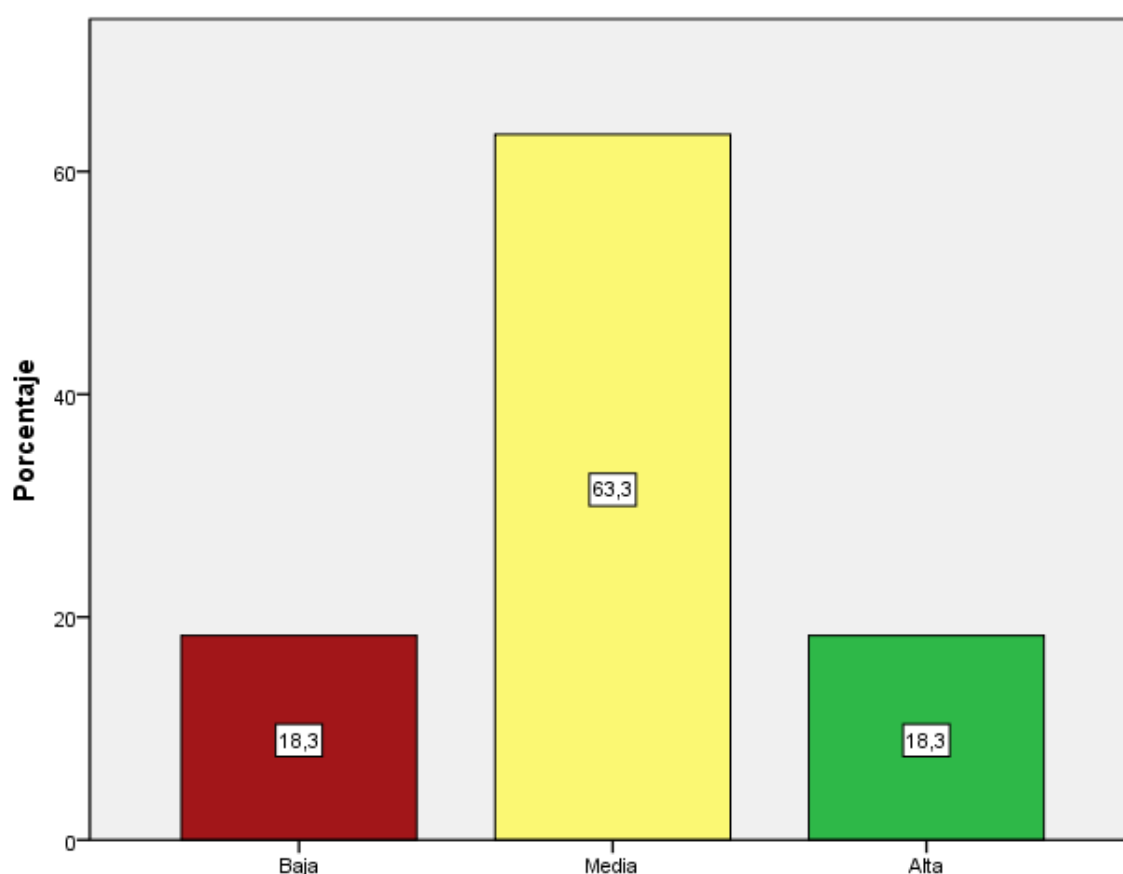


Figura 12 Relación con la autoridad

La tabla 18 y figura 12 muestran que, de los 60 trabajadores encuestados del área de información, el 63,3% de ellos manifiestan que la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral es de nivel media y 18,3% de ellos indicaron que es de nivel baja y alta. En cuanto a los resultados se evidencia que los colaboradores tienen una relación medianamente bien y el porcentaje alto y bajo son iguales., por lo que se puede mejorar esa relación con los jefes ya sea por la manera de comunicación, toma de decisiones.

## 3.2. Resultados correlacionales.

### 3.2.1. Simplificación administrativa y la satisfacción laboral

#### Hipótesis general

Ho. No existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019

Hi. Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019

Tabla 19

*Correlación de Spearman entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral*

			Simplificación administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,475
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,475	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	60	60

De acuerdo a lo observado en la tabla 19, el cual muestra una relación estadísticamente significativa, baja ( $r_s = 0.475$ ,  $p=0.000$ ) entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores. Lo cual demuestra la escasa implementación teniendo como importancia el rol de los colaboradores tanto individuales como grupales con el fin de que se comprometan con la buena atención al usuario. Esto permitirá que el tiempo de espera no sean largas horas, días para poder dar un procedimiento a los trámites a realizarse por parte de los ciudadanos.

### 3.2.2. Correlación tiempo de atención y la satisfacción laboral

#### Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019.

Hi. Existe relación entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019.

Tabla 20

*Correlación de Spearman entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral*

			Tiempo de atención	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Tiempo de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,377
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,377	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	60	60

De acuerdo a lo observado en la tabla 20, el cual muestra una relación estadísticamente significativa, baja ( $r_s = 0.377$ ,  $p=0.000$ ) entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores. Lo cual demuestra la evidente necesidad de que los usuarios difundan las desconformidades que se presentan en los tramites que realizan, de esta manera la institución mejorara la calidad del servicio que brinda, tomando en cuenta las opiniones y recomendaciones por parte de los usuarios.

**3.2.3. Correlación costo de los procedimientos y la satisfacción laboral.**

**Hipótesis específica 2**

Ho. No existe relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019.

Hi. Existe relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019.

Tabla 21

*Correlación de Spearman entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral*

			Costo de los procedimientos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Costo de los procedimientos	Coefficiente de correlación	1,000	0,271
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,271	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	60	60

De acuerdo a lo observado en la tabla 21, el cual muestra una relación estadísticamente significativa, baja ( $r_s = 0.271, p=0.000$ ) entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores, evidencia la escasa capacitación sobre las actualizaciones que se dan en los tramites dentro la entidad ya que los servicios que brindan tienen un costo diferenciado en base a la calificación, lista de precios, cotización, o tipo de tramite a realizar por ello el personal debe estar altamente capacitado e informado para poder brindar la información y atención necesaria que el usuario requiere.

### 3.2.4. Correlación procedimiento administrativo y la satisfacción laboral.

#### Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019.

Hi. Existe relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019.

Tabla 22

*Correlación de Spearman entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral*

			Procedimiento administrativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Procedimiento administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	0,498
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,498	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	60	60

De acuerdo a lo observado en la tabla 22, el cual muestra una relación estadísticamente significativa, baja ( $r_s = 0.498, p=0.000$ ) entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores, se evidencia la baja concientización y capacitación que existe actualmente en la institución, asimismo la importancia de la modernización del estado y del servicio oportuno y de calidad, tomando en cuenta la satisfacción de sus trabajadores en cuanto al servicio que brindan , por ello debe realizarse encuestas que nos permitan conocer la satisfacción del usuario de acuerdo al servicio que recibió por parte de los trabajadores del INEI.

#### **IV. Discusión**

Para el contraste de la hipótesis general, se observó que existe una relación baja ( $r_s = 0.475$ ,  $p=0.000$ ) de la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Este resultado es similar al estudio realizado por Asca & Rodas (2017), quien mostro sus resultados ( $r_s = 0.449$ ,  $p=0.000$ ) se observó que existe una relación moderada fuerte positiva, lo sustentan: residencia del Consejo de Ministros. (1989) y Palma (2005).

En cuanto a la hipótesis específica 1, si existe relación entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Según Salazar (2016) sostiene en base a la Ley N° 27444, Ley General del Procedimiento Administrativo (capítulo IV), que una de las dimensiones a considerar es el tiempo de atención y que está referida a los plazos, términos y tiempo de atención y debe ser asumida e implementada a todo nivel sin diferencia alguna.

Los resultados de la presente publicación arroja un nivel bajo ( $r_s = 0.377$ ,  $p=0.000$ ) producto de la falta de normativas internas continuas que permitan reducir el tiempos de los tramites solicitados y mejorar la calidad del servicio, esto pasa por dotar de nuevos instrumentos tecnológicos de información y comunicación que permitan una mejor atención al usuario; al mismo tiempo es de prioridad capacitar al personal en nuevos retos que permitan su perfeccionamiento y capacidad para una mejor calidad del servicio institucional, sin llegar a perder derechos alcanzados (horarios, pactos, carga laboral y condiciones de trabajo), por lo que se requiere de dialogo y participación para evaluar en conjunto la marcha de la implementación de la simplificación y el compromiso Institucional.

En cuanto a la hipótesis específica 2: Existe relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Al respecto se puede señalar que la Presidencia de Consejo de Ministros vía la Secretaria de Gestión Publica emitió una Guía de Simplificación Adm. y determinación de costos de los procedimientos adm. y servicios prestados en exclusividad, pero dada la naturaleza de las entidades públicas se ha desarrollado una metodología que se expresa en el Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPAC), en el caso del INEI el TUPAC tiene como base la Resolución Ministerial N°041-2008 PCM y los servicios establecidos en el mismo obedece a la realidad y al año de su aprobación, en algunos de los casos muchos de ellos tienen un aprobación automática y en otros redujeron los costos y los plazos de atención, por ejemplo al día de hoy las publicaciones las podemos tener sin costo alguno y tiempo virtual vía el portal web institucional, beneplácito para los usuarios, pero al mismo tiempo un menor tiraje en las

publicaciones, pero a su vez hay servicios especializados que tienen mayor demanda y que requieren de personal especializado y calificado cuyos contratos pasan por la compensación económica, el INEI ha logrado ser considerada con una institución con alto grado de credibilidad y de brindar información oportuna y de calidad, es lógico suponer que estos resultados ha costado tiempo y actualización en los equipos materiales y humanos, de ahí que los resultados de la investigación reflejan que la relación con la variable satisfacción laboral sea baja ( $r_s = 0.271, p=0.000$ ), los trabajadores incluso señala que no hay relación entre costo beneficio, ni una valoración a su trabajo.

En cuanto a la hipótesis específica 3: Existe relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Previamente nos referiremos a Guzmán (2013) que expresa que el procedimiento adm. es un cumulo de actuaciones administrativas tramitadas en las entidades, que tienen por finalidad la resolución de un acto administrativo. Como señala el Texto Único de Procedimientos Adm. -TUPAC- las organizaciones están obligadas a actualizar su texto y a simplificar sus procedimientos administrativos (Decreto Legislativo N°1203), en el INEI la utilización de esas herramientas es lenta e incluso sin la utilización del derecho al debido proceso, de ahí su divorcio con la satisfacción laboral, de ahí que la investigación ha señalado que la relación existente es baja ( $r_s = 0.498, p=0.000$ ).

## V. Conclusiones

**Primera:** Existe una relación baja ( $r_s = 0.475, p=0.000$ ) entre la simplificación adm. y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019. Lo cual demuestra la escasa implementación teniendo como importancia el rol de los colaboradores tanto individuales como grupales con el fin de que se comprometan con la buena atención al usuario. Esto permitirá que el tiempo de espera no sean largas horas, días para poder dar un procedimiento a los tramites a realizarse por parte de los ciudadanos.

**Segunda:** Existe una relación baja ( $r_s = 0.377, p=0.000$ ) entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019, lo cual demuestra la evidente necesidad de que los usuarios difundan las desconformidades que se presentan en los tramites que realizan, de esta manera la institución mejorara la calidad del servicio que brinda, tomando en cuenta las opiniones y recomendaciones por parte de los usuarios.

**Tercera:** Existe una relación baja ( $r_s = 0.271, p=0.000$ ) entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019 evidencia la escasa capacitación sobre las actualizaciones que se dan en los tramites dentro la entidad ya que los servicios que brindan tienen un costo diferenciado en base a la calificación, lista de precios, cotización, o tipo de tramite a realizar por ello el personal debe estar altamente capacitado e informado para poder brindar la información y atención necesaria que el usuario requiere.

**Cuarta:** Existe una relación baja ( $r_s = 0.498, p=0.000$ ) entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, 2019, se evidencia la baja concientización y capacitación que existe actualmente en la institución, asimismo la importancia de la modernización del estado y del servicio oportuno y de calidad, tomando en cuenta la satisfacción de sus trabajadores en cuanto al servicio que brindan, por ello debe realizarse encuestas que nos permitan conocer la satisfacción del usuario de acuerdo al servicio que recibió por parte de los trabajadores del INEI.



## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Implementar y promover a todo nivel nuevas directivas sobre simplificación administrativa continua, con énfasis en el rol de los trabajadores, las mismas que serán el producto de eventos de integración y trabajo en equipo, a fin de encontrar un compromiso institucional que redunde en bien de los usuarios y trabajadores, dado que existe una baja relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Técnica de Difusión e Información del INEI, 2019.

**Segunda:** En tanto existe una relación baja entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, es de necesidad difundir entre los usuarios, la hoja de ruta del trámite, requisitos solicitados, tiempo de respuesta y horarios de atención, con la finalidad de seguir mejorando los tiempos empleados en los procedimientos, sin perder la calidad del servicio, para ello se requerirá del uso de nuevas herramientas tecnológicas, como el uso de las tecnologías de la información y comunicación -TIC-, lo cual contribuirá a una mejor atención al usuario y a un mejor servicio por parte de los trabajadores.

**Tercera:** Considerando que existe una baja relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral, se debe recurrir a los técnicos especialistas de la PCM para que nos capaciten y actualicen sobre los nuevos procedimientos administrativos partiendo por el mejoramiento de nuestro actual Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPAC- ya que los servicios que actualmente se brindan tienen un costo diferenciado en base a la calificación, lista de precios, cotización u UIT, en alguno de los casos no hay un correlato ente el costo y el beneficio, en desmedro de la satisfacción laboral.

**Cuarta:** Ante la existencia de una relación baja entre procedimientos administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de Difusión e Información del INEI, se debe concientizar y capacitar a todo nivel, sobre la importancia de la modernización del estado y del servicio oportuno y de calidad, pero además se debe motivar promover e incentivar al trabajador mediante la revaloración y el reconocimiento por la función que desarrolla.

## VII. Referencias

- Aberastury, P. (2011). *Tendencias actuales del procedimiento administrativo en Latinoamérica y Europa*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Adrianzen, A. et al. (2010). *El estado en debate, Múltiples miradas*. Lima, Perú: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Alvarado, O. (2013). *Administración general. Un enfoque de la gestión empresarial*. Lima: Mantaro.
- Álvarez, D. (2017). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Asca, L. y Rodas, R. (2017). *Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Asociación Civil Transparencia (2007). *Reformas clave para un Estado en buen estado: Modernización del Estado. Eficiencia y eficacia en servicio de la ciudadanía*. Lima, Perú.
- Blanch J.; Sahagún M. y Cervantes G. (2010). *Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Bonilla. B. (2011). *Gestión administrativa basada de los procesos gerenciales*, (Tesis de maestría), Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- Boza, B. (2011). *Buenas prácticas en gestión pública, Sistemas de Gestión Interna*. Lima, Perú.
- Calva, J. (2014). *Análisis de la percepción del clima laboral*. Recuperada de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/referencias.html#](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/referencias.html#).
- Cassini, R. (2014). *Definición de modelo de gestión-Qué es, Significado y Concepto*. (4ta ed.). Caracas: Editorial Romor.
- Cervantes G. (2010). *Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Chiavenato, I. (2012). *“Introducción a la Teoría General de la Administración”*. México. Edición. Mc.Graw – Hill Interamericana de México: S.A.
- Chiavenato, I. (2016). *Fundamentos administrativos*. 1era ed. Río de Janeiro; Elsevier.

- Cisneros, C. (2015). *Pasando de un modelo de administrado/usuario a un modelo de plataforma única de trámites con mecanismos de simplificación y control para la eliminación de barreras burocráticas buscando desrabar las inversiones y promover mayor competitividad del país*. XX Congreso del CLAD.Lima, Perú.
- Cruz, M. (2010). *El Empleado Público ante el procedimiento administrativo: Deberes y Obligaciones de una Buena Administración*. Salamanca, España: Fondo Editorial de la Universidad de Salamanca.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Dawis, R. (1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*. En M. L. Savikas, & R.W. Lent, (Eds.), *Convergence in Career Development Theories: Implications for Science and Practice (pp.33-43)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Recuperad de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Decreto Legislativo N° 1272 (2017). *Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo*. Gobierno del Perú.
- Domenech, G. (2014). *Hacia la Simplificación de los Procedimientos Administrativos*. Santiago de Compostela, España.
- Galindo, L. (2014) *Fundamentos de Administración*. Casos y Prácticas. (5ta ed.) México: Trillas.
- Gallarday, S. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- García, D. (2007). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio2010 (Online). (Consultado 2018-9-01). Disponible [www.wumed.net/rev/ccss/09/dgv,htm](http://www.wumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm).
- González, N. (2008). *Prevalencia del estrés en la Satisfacción Laboral de los docentes universitarios*. Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social, 3, (4), 68-89.
- Grados, J. (2012). *Capacitación y Desarrollo Personal*. México. Trillas.
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Pacífico Editores.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Herzberg, F. (1959). *One more time: how do you motivate employees?* Harvard Business Review. Recuperado el 20 de noviembre de 2018, de <http://hbr.org/2003/01/one-more-time/ar/1>
- Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del personal en el sector público*. México DF, ELIAC.
- Koontz, H y Weihrich, H. (2014). *Administración*. (14ava. ed) México: Editorial McGraw Hill.
- Lawler, E. (1973). *Effects of job redesign: A field experiment*. Journal of Applied Psychology, 3, 49-62.
- Leal, J. (2015). *Principios de la gestión administrativa*. España: Editorial McGraw Hill. Interamericana de España. Recuperada de: <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>.
- Ley Numero 27444. (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú, Diario Oficial el Peruano, marzo 21 de 2001.
- Locke, E. (1984). *The nature and Consequences of job satisfaction*, en M. Dunnette (De). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand McNally.
- López, S. (2010). *Plan de Gestión para desarrollar la política de simplificación de trámites y mejora regulatoria y el diseño de la propuesta de esta para ser implementada en la Caja Costarricense de Seguro Social*. San José, Costa Rica: Fondo Editorial de la Universidad para la Cooperación Internacional.
- Macero, B. (2016). *Gestión administrativa*. Venezuela: Editorial Panapo
- Maslow, A.H. (1943). *Motivation and personality* (3a ed.). New York, NY: Longman.
- Maza, L. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- McClelland, D. (1966). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Narcea.
- Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España. (2009). *Guía para la evaluación de los servicios públicos*. España: Narcea
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de Llamkay SAC Secretaría de Gestión Pública.

- Organización Internacional de Trabajo (2007) *Condiciones de trabajo decentes, seguridad y protección social*.
- Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.
- Patrón, F. y Patrón, B. (2004). *Derecho Administrativo y Administración Pública en el Perú*. (8<sup>va</sup> ed.) Lima: Cartolan EIRL.
- Penfold, M. y Aguilera, A. (2011). *El uso de las TIC para la simplificación de barreras administrativas a la inversión. Casos exitosos en América Latina*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Cooperación Andina para el Fomento.
- Peraltilla, M. (2010). *Guía para mejorar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*, Lima, Perú: USAID.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2007). *Manual metodológico para la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2010). *Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010 – 2014*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2011). *Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Decreto supremo que ratifica procedimientos administrativos de las entidades del poder ejecutivo*. Lima, Perú
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Lima, Perú.
- Quarstein, V.; McAfee, R. & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction*. Human Relations, Vol. 45.
- Reyes, A. (2015). *Administración de empresas: Teoría y Práctica*. (5ta. Ed) México: Limusa
- Reyes, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa Maná, Ecuador*. Tesis de Maestría), Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
- Robbins, S. (2014). *Administración*. (7ta ed) México: Editorial McGraw Hill.

- Ruiz, F. y Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa; incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública*. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Sánchez, M. (2005). *Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Stoner, G. (2015). *Administración*. Ed. Pearson Educación. (9na ed) Madrid: Morata.
- Toscano, F. y Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba*. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Editorial Macro
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas*. (3ra ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Simplificación administrativa y satisfacción laboral, de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo se relaciona el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.</p> <p>Existe relación entre el costo de los procedimientos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.</p> <p>Existe relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.</p>	<b>Variable 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Tiempo de atención	Tiempo de duración Recepción de documentos Entrega de documentos	1 al 8	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1).	Baja (24-55) Media (56-87) Alta (88-120)
			Costo de los procedimientos	Aceptación del tiempo Aceptación de los costos	9 al 13		
			Procedimiento administrativo	Eficacia Eficiencia Simplificación Legitimidad	14 al 24		
			<b>Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
Condiciones físicas y/o materiales	Confort	01, 13, 21, 28, 32	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1).	Baja (36-83) Media (84-131) Alta (132-180)			
Beneficios laborales y/o remunerativos	Expectativas	02,07,14, 22					
	Expectativas	03, 09, 16, 24					

		Políticas administrativas	Interrelaciones	04, 10, 18, 25, 29, 34	
		Relaciones interpersonales	Realización	05, 19, 11, 26, 30,35	
		Desarrollo personal	Utilidad	06, 12, 20, 27, 31, 36	
		Desempeño de tareas	Jerarquía	08, 15, 17, 23, 33	
		Relación con la autoridad			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar		
<b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional	<b>Población censal:</b> 60 trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019.	<b>Variable 1: Simplificación administrativa</b> <b>Técnicas: Encuesta</b> <b>Instrumentos: Cuestionario</b> Autores: Asca, L. y Roldas, R (2017) Año: (2017) Adaptación: Jiménez (2019) Ámbito de Aplicación: INEI. Oficina técnica difusión Forma de Administración: Colectiva	<b>DESCRIPTIVA:</b> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas  <b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:		
		<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b> <b>Técnicas: Encuesta</b> <b>Instrumentos: Cuestionario</b> Autor: Sonia Palma Año: 2005 Adaptación: Jiménez (2019) Ámbito de Aplicación: INEI Forma de Administración: Colectiva	$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p><math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  <math>d</math> = Diferencia entre los rangos (X menos Y)  <math>n</math> = Número de datos</p>		



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO RESPECTO A LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Autores del instrumento: Asca, L. & Roldas, R (2017)

Adaptación: Jiménez, C. (2019)

#### ESCALA VALORATIVA

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

ITEM	1	2	3	4	5
<b>TIEMPO DE ATENCION</b>					
1. La atención que presta el personal es oportuna.					
2. El personal está conforme con los horarios de atención establecidos.					
3. El personal cumplen con atender las solicitudes y trámite en los plazos establecidos.					
4. El personal está conforme con el tiempo de atención que brinda al usuario.					
5. El personal de la Oficina Técnica de Difusión da respuesta rápida a las solicitudes de los usuarios.					
6. El personal del Área de Información de la Oficina Técnica de Difusión da atención y orientación inmediata a los usuarios.					
7. El personal entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.					
8. Los horarios de atención establecidos se adaptan a la disponibilidad de tiempo requerido por los usuarios.					
<b>COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>					
9. Las tasas que se le cobra por el procedimiento guardan relación con el trabajo realizado.					

10. Considera justo el costo actual de los servicios.					
11. La calidad del servicio está de acuerdo con el costo beneficio del servicio.					
12. Está de acuerdo con la reducción de costos implementados.					
13. En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los del INEI son los más justos.					
<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>					
14. El personal explica correctamente los trámites que se realizan.					
15. Son explícitos los requisitos para la realización de trámites.					
16. Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.					
17. Se exhibe a la ciudadanía, los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.					
18. El personal da respuesta a las solicitudes de atención dentro del tiempo establecido.					
19. El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación.					
20. Considera que se tienen los conocimientos necesarios para optimizar la simplificación de los procesos.					
21. Percibe que la institución se encuentra comprometida en el mejoramiento del procedimiento administrativo simplificado.					
22. Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.					
23. La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites.					
24. El personal está capacitado para dar trámite oportuno a consultas técnicas especializadas.					

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Autora del instrumento: Sonia Palma (2005)

Adaptación: Jiménez, C. (2019)

### ESCALA VALORATIVA

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

ITEM	1	2	3	4	5
<b>CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES</b>					
1. La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2. El ambiente donde se trabaja es agradable.					
3. El ambiente laboral me ofrece una comodidad Inigualable.					
4. El ambiente donde laboro es incómodo.					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>					
6. La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.					
7. Me siento mal con lo que percibo.					
8. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
9. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
10. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.					

14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
15. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
19. Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
22. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
27. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me gusta el trabajo que realizo					
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>					
31. Mi jefe es comprensivo.					
32. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con mi jefe.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

### Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

#### Certificado de validez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA								
Nº	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Tiempo de atención</b>							
1	La atención que presta el personal es oportuna.	✓		✓		✓		
2	El personal está conforme con los horarios de atención establecidos.	✓		✓		✓		
3	El personal cumple con atender las solicitudes y trámite en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
4	El personal está conforme con el tiempo de atención que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Oficina Técnica de Difusión da respuesta rápida a la solicitud de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	El personal del Area de información de la Oficina Técnica de Difusión da atención y orientación inmediata los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.	✓		✓		✓		
8	Los horarios de atención establecidos se adaptan a la disponibilidad de tiempo de los usuarios.	✓		✓		✓		
	<b>Costo de los procedimientos</b>							
9	Las tasas que se cobra por el procedimiento, guardan relación con el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
10	Considera justo el costo actual de los servicios.	✓		✓		✓		
11	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo beneficio del servicio.	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con la reducción de costos implementados.	✓		✓		✓		
13	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los del INEI son más justos.	✓		✓		✓		
	<b>Procedimiento administrativo</b>							
14	El personal explica correctamente los trámites que se realizan.	✓		✓		✓		

15	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites.	✓		✓		✓	
16	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	✓		✓		✓	
17	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	✓		✓		✓	
18	El personal da respuesta a las solicitudes de atención dentro del tiempo establecido.	✓		✓		✓	
19	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación.	✓		✓		✓	
20	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.	✓		✓		✓	
21	Percibe que la institución se encuentra comprometida en el mejoramiento del procedimiento administrativo simplificado.	✓		✓		✓	
22	Se aplica correctamente la normatividad de simplificación administrativa.	✓		✓		✓	
23	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites.	✓		✓		✓	
24	El personal está capacitado, para dar trámite oportuno a consultas técnicas especializadas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Hay

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Guido Trujillo Verdine

DNI: 25570359

16 de Op del 2019

*Trujillo*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Condiciones físicas y/o Materiales</b>								
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad Inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>								
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Políticas Administrativas</b>								
10	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones Interpersonales</b>								
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	✓		✓		✓		
<b>Desarrollo Personal</b>								
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Levarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		

23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
<i>Desempeño de Tareas</i>		Si	No	Si	No	Si	No
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
26	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
28	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
29	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓	
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
<i>Relación con la Autoridad</i>		Si	No	Si	No	Si	No
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓	
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓	
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Hay

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Guido Trujillo Valsuiezo

Ca. de. Pb. del 20...19

DNI: 25570359

Especialidad del evaluador: Mgtr. Guido Trujillo Valsuiezo / Gestión pública

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Certificado de validez 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

N°	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<i>Tiempo de atención</i> La atención que presta el personal es oportuna.	✓		✓		✓		
2	El personal está conforme con los horarios de atención establecidos.	✓		✓		✓		
3	El personal cumple con atender las solicitudes y trámite en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
4	El personal está conforme con el tiempo de atención que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Oficina Técnica de Difusión da respuesta rápida a la solicitud de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	El personal del Área de información de la Oficina Técnica de Difusión da atención y orientación inmediata los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.	✓		✓		✓		
8	Los horarios de atención establecidos se adaptan a la disponibilidad de tiempo de los usuarios.	✓		✓		✓		
	<i>Costo de los procedimientos</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las tasas que se cobra por el procedimiento, guardan relación con el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
10	Considera justo el costo actual de los servicios.	✓		✓		✓		
11	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo beneficio del servicio.	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con la reducción de costos implementados.	✓		✓		✓		
13	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los del INEI son más justos.	✓		✓		✓		
	<i>Procedimiento administrativo</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal explica correctamente los trámites que se realizan.	✓		✓		✓		

15	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites.	✓		✓		✓	
16	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	✓		✓		✓	
17	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	✓		✓		✓	
18	El personal da respuesta a las solicitudes de atención dentro del tiempo establecido	✓		✓		✓	
19	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación.	✓		✓		✓	
20	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.	✓		✓		✓	
21	Percibe que la institución se encuentra comprometida en el mejoramiento del procedimiento administrativo simplificado.	✓		✓		✓	
22	Se aplica correctamente la normatividad de simplificación administrativa.	✓		✓		✓	
23	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites.	✓		✓		✓	
24	El personal está capacitado, para dar trámite oportuno a consultas técnicas especializadas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

16 de 06 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: DRA. SIFUENTES PINO Nilva

DNI: 092987331

Especialidad del evaluador: DRA. en Gestión Pública y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Condiciones físicas y/o Materiales</b>							
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad Inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
	<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Políticas Administrativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	✓		✓		✓		
	<b>Desarrollo Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		

23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓	✓	✓	✓		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
	<b>Desempeño de Tareas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
26	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
28	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
29	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓	
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
	<b>Relación con la Autoridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓	
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓	
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dña. SIVANTAS Pardo Nilsa

16 de 06 del 2019

DNI: 04298757

Especialidad del evaluador: Dña. en Gestión Pública y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma manuscrita]*

### Certificado de Validez 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

N°	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Tiempo de atención</b>							
1	La atención que presta el personal es oportuna.	✓		✓		✓		
2	El personal está conforme con los horarios de atención establecidos.	✓		✓		✓		
3	El personal cumple con atender las solicitudes y trámite en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
4	El personal está conforme con el tiempo de atención que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Oficina Técnica de Difusión da respuesta rápida a la solicitud de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	El personal del Área de información de la Oficina Técnica de Difusión da atención y orientación inmediata los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.	✓		✓		✓		
8	Los horarios de atención establecidos se adaptan a la disponibilidad de tiempo de los usuarios.	✓		✓		✓		
	<b>Costo de los procedimientos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las tasas que se cobra por el procedimiento, guardan relación con el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
10	Considera justo el costo actual de los servicios.	✓		✓		✓		
11	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo beneficio del servicio.	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con la reducción de costos implementados.	✓		✓		✓		
13	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los del INEI son más justos.	✓		✓		✓		
	<b>Procedimiento administrativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal explica correctamente los trámites que se realizan.	✓		✓		✓		

15	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites.	✓		✓		✓		
16	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	✓		✓		✓		
17	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	✓		✓		✓		
18	El personal da respuesta a las solicitudes de atención dentro del tiempo establecido	✓		✓		✓		
19	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación.	✓		✓		✓		
20	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.	✓		✓		✓		
21	Percibe que la institución se encuentra comprometida en el mejoramiento del procedimiento administrativo simplificado.	✓		✓		✓		
22	Se aplica correctamente la normatividad de simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
23	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites.	✓		✓		✓		
24	El personal está capacitado, para dar trámite oportuno a consultas técnicas especializadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

... del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Burgues Cuevas, Francis

DNI: 09637865



Especialidad del evaluador: Dra Cuevas de la Educación - Metodología de la investigación

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Condiciones físicas y/o Materiales</b>								
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad Inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>								
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Políticas Administrativas</b>								
10	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones Interpersonales</b>								
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	✓		✓		✓		
<b>Desarrollo Personal</b>								
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		

23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
	<b>Desempeño de Tareas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
28	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
29	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓	
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
	<b>Relación con la Autoridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓	
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓	
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

16 de 06 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarguén Quevedo Francis

DNI: 05637865

Especialidad del evaluador: Dra. Quevedo de la Educación - Metodología de la investigación

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Anexo 4: Constancia de haber aplicado el Instrumento.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

*Una de la lucha contra la corrupción y la impunidad*

Lima, 5 de julio de 2019

Carta P. 0266-2019-EPG-UCV-LN

**ECON. JOSÉ GARCÍA ZANABRÍA**  
JEFE DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS E INFORMÁTICA -INEI-  
Instituto Nacional de Estadísticas e Informática -INEI-

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CARLOS ENRIQUE JIMÉNEZ GARCÍA** identificado con DNI N.° **06703571** y código de matrícula N.° **7001223532**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS E INFORMÁTICA, 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCCA

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS E INFORMÁTICA**  
11 JUL. 2019  
**RECIBIDO**  
Escuela de Posgrado

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS E INFORMÁTICA**  
11 JUL. 2019  
**RECIBIDO**

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS E INFORMÁTICA**  
ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
OFICINA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN  
OTA  
12 JUL. 2019  
**RECIBIDO**  
HORA: 10:30 AM  
NOMBRE: J. GARCÍA ZANABRÍA

**Instituto Nacional de Estadística e Informática**  
**Trámite Documentario**

**Destinatario :** RES. 2019-  
**Documento :** 000030-2019-1001  
**Remitente :** DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO Y CATASTRO  
**Asunto :** PRECISEN DE DATOS PARA REGISTRO DE BIENES RAÍCELES Y OTRO FINANCIALES

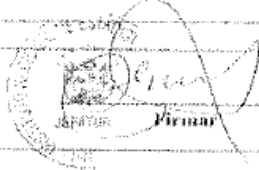
**Nº de Expediente :** 2019-12887

**Fecha recepción :** 11/07/2019 **Hora :** 08:45:50 a.m.

**Derivado a:** ( ) **Prioridad :** ( )  
**Fecha:** 10 JUL 2019 **Plazo :** ( )

- |                              |                       |                       |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Archivar                  | 5. Estudio e Informe  | <b>Coordinar con:</b> |
| 2. Conocimiento y Devolución | 6. Por corresponder   |                       |
| 3. Ejecución                 | 7. Preparar respuesta |                       |
| 4. Difusión                  | 8. Verificación       |                       |
| <b>Observaciones</b>         |                       |                       |

8512



**DDNN - TT** ( )

**Pase a:**  
**Para:** (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

**Observaciones:**  
  
**NORBIL VALENTÍN LLAMA DÍAZ**  
 Director General

## Anexo Tabla 4: Confiabilidad

Variable simplificación administrativa

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	3	2	3	4	2	5	2	2	4	2	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	5	4	2	1
2	2	1	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	4	3	2	5	4	3	2	1	1	5	4	3
3	3	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	5	5	5	4	1	3	3	1	2	4	1	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	1	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	1	3	3	4	4	2	3	1	1	4	4	2
6	4	3	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	5	5	5	2	2	4	3	1	5	2	2
7	2	4	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	4	2	3	5	3	3	2	4	2	5	3	3
8	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	2	2	4	4	5	2	3	2	3	4	5	2
9	5	2	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	3	3	2	5	5	2	5	2	5	5	5	2
10	2	2	3	4	3	2	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	4	3	2	2	1	5	4	4
11	3	1	5	1	3	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	1	3	3	1	2	4	1	3
12	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	1	1	4	2	3	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	3	1	1	4	4	2
14	4	3	2	4	3	2	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	4	3	1	5	2	2
15	2	4	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	3
16	3	2	2	5	5	5	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	3	2	3	4	5	2
17	5	2	3	4	2	3	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	5	5	5	2
18	4	2	2	4	5	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	4	2	5	2	3	5
19	2	3	2	5	5	2	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	2	3	5	2	5	4
20	2	5	5	2	2	3	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	2	5	4	5	5	5

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.754	24

## Variable satisfacción laboral

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.836	36

## Base de datos de la simplificación administrativa

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	1	2	3	5	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	1	2
2	5	2	3	3	2	2	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5
3	3	2	4	5	5	5	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3
4	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	5	2
5	3	2	4	5	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3
6	5	2	1	5	2	2	3	5	4	5	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	5	4
7	5	2	5	3	5	5	4	3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	3	4	2	5	2	1	3
8	3	5	4	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2	3	2
9	3	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	5	2	1	3	3
10	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
11	3	2	3	1	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4
12	3	4	5	4	3	4	2	5	2	1	3	2	4	1	3	2	3	1	5	1	3	2	4	1
13	2	3	3	3	2	1	1	3	2	3	2	3	3	1	3	1	2	5	3	2	3	2	3	2
14	3	2	4	2	3	4	5	2	1	3	3	2	3	3	1	2	2	4	3	2	4	3	5	5
15	4	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	5	1	2
16	1	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	5	2
17	4	3	4	2	5	2	1	3	2	4	1	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	2
18	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3	5	5
19	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3	2
20	1	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	2	2	3	5	2
21	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	5	3	2	1	3	5	5	2
22	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	1	1	1	2	2	3	3	3	5
23	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	4	5	5	2	3	4	1	3	2
24	1	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1	5	5	3	2	1	3
25	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4	4	1	2	1	2	2	2	5	3	1
26	5	5	5	4	5	3	5	2	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3
27	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	4
28	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	1	3	3
29	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	1
30	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	1	3	2
31	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	5	4	5	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2
32	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
33	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
34	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	1	1
35	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	5	2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3
36	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	1	3	2
37	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	5	4	3	4	2	5	3	2	1
38	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
39	2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	1	4	5	5	2	3
40	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	2	4	3	2	1	2	3	2

41	2	4	4	3	3	4	3	4	2	5	3	2	1	3	5	4	5	3	2	1	2	5	3	2	3	2
42	3	3	3	4	3	3	4	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5	2	2	5	2	3
43	2	1	3	4	3	2	2	1	4	5	5	2	3	4	1	3	2	3	5	5	5	2	4	3	3	1
44	5	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1	5	5	3	2	3	2	3	4	4	5	5	5	5	1	2
45	2	3	1	3	3	3	4	3	5	4	1	2	2	2	5	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
46	4	5	4	3	4	2	5	2	1	3	2	2	2	4	3	3	1	3	3	2	4	2	3	2	3	2
47	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	2
48	5	4	5	4	1	4	5	3	2	4	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
49	4	1	4	5	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2
50	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	5	3	4	1	2	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	3
51	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3
52	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	1	5	3	2	2	3	2	3	2	4
53	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	3	3	1	5	5	3	5	5	4	3	3
54	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
55	2	5	4	5	5	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	1	2	2	5	4	5	5	2	2	3	4
56	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2
57	3	3	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	2
58	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
59	2	3	5	3	3	5	5	5	4	5	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
60	5	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	1	1	3

### Base de datos de la satisfacción laboral

1	4	3	4	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	2	1	4	5	5	5	5	2	1	3	
2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	3	5	5	2	5	5	5	2
4	5	5	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	3	2	3	2	3	1	3	2	4	3	5	5	5	5	5	2	1	1	3	
5	2	1	3	4	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	5	4	2	5	2	2	3	2	3	5	2	3	2	3	1	3	2	4	3		
6	3	2	3	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	2	3	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	5	2	2	5	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	4	
8	3	2	4	4	1	3	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	4	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	4	
9	2	1	5	5	5	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	5	5	3	2	4	5	3	3	3	5	5	2	2	3	1	3	5	5	3	
10	3	5	1	1	2	1	4	5	5	1	2	5	4	5	5	4	3	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	5	5	5	3	5	5	5	3	
11	5	5	2	4	5	4	3	4	3	4	3	2	1	1	2	1	3	2	1	4	3	2	3	2	1	3	2	5	2	1	1	3	3	3	3	3	
12	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	1	3	2	4	4	3	4	4	2	
13	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	5	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1
14	3	2	1	2	2	3	4	2	2	3	2	3	5	3	3	5	2	5	4	3	2	3	1	5	5	3	5	3	3	2	1	2	3	2	1	2	
15	5	5	5	5	3	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	2	3	5	4	4	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	
16	2	1	5	5	5	3	3	4	2	4	5	3	2	3	2	3	2	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	1	3	5	5	3	5	3	4	2	
17	3	5	4	5	4	5	4	4	5	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	2	
18	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	5	2	2	2	2	5	3	2	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
19	2	2	2	4	2	3	3	5	2	2	1	5	5	5	5	5	3	4	2	2	1	5	5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3
20	3	2	5	5	5	5	3	2	2	2	5	2	2	4	3	3	1	2	2	2	5	4	5	5	5	5	3	5	3	2	4	2	3	3	5	2	
21	4	5	1	2	2	1	3	3	2	1	1	5	5	5	5	5	3	3	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	3	2	2	
22	3	4	5	2	3	5	3	3	2	5	5	2	1	1	2	1	4	5	5	5	5	2	2	3	3	5	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	
23	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	5	5	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	5	2	2	3	5	3	3	2
24	2	5	2	3	2	3	3	5	2	1	3	3	3	2	3	3	2	5	2	1	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4
25	4	5	2	2	1	2	5	5	5	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
26	3	1	1	4	5	5	5	5	3	5	3	2	4	2	3	3	5	2	4	5	5	4	5	2	4	2	3	1	3	5	5	5	5	2	2	3	
27	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	3	2	2	1	4	3	2	1	5	4	2	3	3	5	5	5	1	2	5	5	5	
28	4	3	3	2	2	3	3	5	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	5	5	5	4	5	2	1	1	
29	4	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	3	2	3	1	2	3	3	5	3	4	1	3	3	4	3	2	1	3	2	4	
30	3	1	2	3	1	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	
31	4	3	3	5	4	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	1	
32	2	3	3	5	2	2	4	2	3	1	3	5	5	5	5	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	
33	3	2	5	5	5	5	4	2	3	3	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	1	3	3	4	2	3	1	3	5	5	
34	3	5	2	1	1	2	4	3	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	5	5	5	2	3	1	3	3	4	2	3	3	5	5	5	
35	4	1	3	2	4	5	3	4	1	3	3	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	2	5	5	4	4	5	
36	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	
37	3	3	3	2	1	2	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	2	2	3	5	2	4	5	3	2	4	
38	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	5	5	5	
39	3	1	3	5	5	3	3	3	1	3	3	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	
40	4	3	5	5	5	5	2	3	1	3	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	

41	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3		
42	4	3	2	2	2	2	4	4	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3		
43	3	5	3	2	4	2	3	4	2	2	3	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	3	4	3	2	3	5	2	2	5	3	2	2		
44	4	2	5	5	5	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	2	2	5	4	4	1	3	3	4	2	3	1	5	5	3		
45	5	2	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	5	5	5	5	3	2	2	3	2	3	2	3		
46	2	2	3	5	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	3	2	5	1	1	2	1	4	5	5	1	2	5	4	5		
47	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	1
48	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	
49	3	5	3	2	2	3	3	4	3	2	3	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3		
50	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2	4	4	2	3	1	2	2	3	4	2	2	3	2	3	5	3		
51	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	3	2	3	2	2	5	5	3	5	5	3	5	3	4	2	4	5	3	2	4		
52	5	3	4	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	2	5	3	2	3	2	5	5	5	3	3	4	2	4	5	3	2	3		
53	4	3	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	2	3	3	2	3	1	4	5	4	4	4	5	2	2	3	2	3			
54	2	3	4	3	2	3	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	5	2	2	5	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3		
55	3	4	4	1	3	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	4	2	3	1	5	5	5	5	5	2	4	2	3	3	5	2	2	1	5	5	5	
56	5	5	5	5	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	5	5	3	2	2	2	4	3	5	5	5	5	3	2	2	2	5	2	2	4		
57	2	1	1	2	1	4	5	5	1	2	5	4	5	5	4	3	3	1	1	2	5	5	5	5	1	2	2	1	3	3	2	1	1	5	5	5		
58	3	2	4	5	4	3	4	3	4	3	2	1	1	2	1	3	2	1	4	3	2	1	1	2	5	2	3	5	3	3	2	5	5	2	1	1		
59	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	5	5	3	
60	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	1	3	3	3	2		

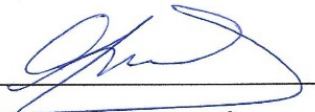


### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, **Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Simplificación Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019”** del estudiante **Carlos Enrique Jiménez García**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de agosto del 2019



---

Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

DNI: 09637865

Feedback Studio - Google Chrome  
 ecurnin.com/app/carta/es/?lang=es&a=1&u=1089106648&o=1158994057

feedback studio | Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e In

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión Pública

AUTORA:  
 Mg. Carlos Caceres Huarez Guacho  
 TOROCHID, 0000-1001-0224-6035

ASESORA:  
 Dra. Francis Escobedo Bergasa Cova  
 C/08CID: 000-003-4650-5921

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
 Gestión de Recursos y Modernización del Estado

Lima - Perú  
 2019

Resumen de coincidencias **25 %**

1	repositorio.urh.edu.pe	Fuente de Internet	2 %
2	studylib.es	Fuente de Internet	2 %
3	tesis.ipn.mx	Fuente de Internet	1 %
4	linea.inci.gob.pe	Fuente de Internet	1 %
5	diapaca.ub.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
6	www.porm.gob.pe	Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universidad...	Trabajo de estudiante	1 %
8	karicajimenez.hazblog...	Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a UTEC Unk...	Trabajo de estudiante	1 %
10	www.polecamideas...	Fuente de Internet	1 %
11	Entregado a Pontificia...	Trabajo de estudiante	1 %
12	docplayer.es	Fuente de Internet	1 %
13	Entregado a Universidad...	Trabajo de estudiante	<1 %



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

JIMÉNEZ GARCÍA, CARLOS ENRIQUE

D.N.I. : 06703571

Domicilio : CALLE TASSO N° 471 . SAN BORJA

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 975035193

E-mail : CJ.KARLOS.JIMENEZ@GMAIL.COM

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JIMÉNEZ GARCÍA, CARLOS ENRIQUE

Título de la tesis:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN

LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL

DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, 2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

27/09/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARLOS ENRIQUE JIMÉNEZ GARCÍA

INFORME TITULADO:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA,  
2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



\_\_\_\_\_  
TITULO DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN