



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el  
gobierno regional de Piura

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

**AUTORA:**

Pintado Morales Yuly Armendia (ORCID: 0000-0003-0346-1331)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Díaz Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

Piura - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Con cariño para mi amado esposo y siempre recordado Alberto que QEPD y QDDG, por ser la luz que desde los cielos me ilumina y a mi hijo, por ser la fuerza de mi superación en mi vida profesional y personal.

Yuly Armendia

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios, a mi familia, en especial a mi hijo por su apoyo y comprensión durante este tiempo de estudio, a mi asesor de tesis por su empatía, asesoramiento y apoyo incondicional para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Yuly Armendia.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, criterios de selección, muestra, muestro y unidad de análisis.	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Identificación del grado de desarrollo de la simplificación administrativa	17
Tabla 2: Establecimiento del grado de desarrollo de la satisfacción de los usuarios	18
Tabla 3: Análisis de resultados	19
Tabla 4. Prueba de normalidad	20
Tabla 5: Prueba de hipótesis	20

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio aplicado, con diseño no experimental correlacional. Se empleó un grupo de estudio integrado por 79 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,958, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados involucran un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del proceso se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere optimizar el grado de desarrollo de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura.

**Palabras clave:** Simplificación, administrativa, satisfacción, usuarios.

## ABSTRACT

This research work aims to determine the level of relationship that exists between administrative simplification and user satisfaction in the Piura regional government. The thesis approach corresponds to an applied study, with a non-experimental correlational design. A study group made up of 79 workers was used, a questionnaire consisting of 40 items was applied to them, the validity of which was determined by expert judgment and reliability through the Cronbach's Alpha, around 0.958, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the existing relationship level. After the process, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to optimize the degree of development of administrative simplification and user satisfaction in the Piura regional government.

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