



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de
Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ana María Solís Mejías

ASESOR:

Dr. José Victor Quispe Atúncar

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2018

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Presidente

.....
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
Secretaria

.....
Dr. José Victor Quispe Atúncar
Vocal

Dedicatoria

Este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo constante de parte de mi esposo Roberto, mis hijos Bryan y Kristel, así como también a las enseñanzas recibidas de partes de mis padres, Silvestre y Blanca quienes me inculcaron a seguir superándome y a concluir todo lo empezado nunca rendirse en el camino.

Agradecimiento

El agradecimiento infinito a la Universidad Cesar Vallejo, a todos nuestros docentes que de una u otra forma nos incentivaron a seguir en este proyecto, asimismo a nuestro Asesor Dr. José Victor Quispe Atúnca por el gran apoyo que nos brindó para el logro de nuestro objetivo

Declaración de Autoría

Yo, Ana María Solís Mejías, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lurín; declaro el trabajo académico titulado “Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud de Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana - 2016”, presentada, en 95 folios para la obtención del grado académico de Maestra 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, 19 de Agosto del 2017

Ana María Solís Mejías

DNI: 07696311

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las Normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, presento ante ustedes el trabajo de investigación descriptivo titulado: “Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana – 2016”.

El presente trabajo de Investigación analizó la implementación de la Simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud de Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana con la finalidad de poder determinar las ventajas en la mejora de la calidad del servicio, ya que es el resultado de la preocupación de nuestros usuarios. Además, nos permite conocer la importancia de implementar la simplificación administrativa como instrumento útil para mejorar la calidad del servicio al usuario y adecuándonos a los avances tecnológicos.

Esta investigación ha llegado a conclusiones interesantes y realistas que estamos seguros permitirán mejorar la implementación de la simplificación administrativa, contribuyendo al desarrollo de nuestra institución, con las sugerencias de nuestros usuarios para que sean optimizados y se mejoren cada día, sin embargo, acepto cualquier observación que ustedes de manera constructiva realicen a mi trabajo y de esta manera poder mejorar nuestro sistema administrativo. De acuerdo al Reglamento de Postgrado de la Universidad, la estructura del presente trabajo de investigación está constituida del modo siguiente:

El Capítulo I, presenta el detalle de la Introducción de los antecedentes, fundamentación científica, la justificación, el problema y objetivos, que constituye la base del trabajo de investigación. El Capítulo II, contiene el marco Metodológico que contiene la Operacionalización de la variable, metodología, tipo de estudio, diseño, población muestra, y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de

datos, métodos de análisis de datos que se refiere al marco metodológico de la investigación. El Capítulo III, Resultados donde se presentan los resultados analizados del instrumento aplicado, en este aspecto se realizó el procesamiento estadístico de los datos obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios. En el Capítulo IV, se presentan la discusión del trabajo de Investigación. El Capítulo V, contiene las conclusiones obtenidas de la investigación el cual se realizó en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016. El Capítulo VI Recomendaciones, procedimiento que se realizó luego de culminar este trabajo de investigación. El Capítulo VII Referencias bibliográficas, sustento de la información para la elaboración de este trabajo de investigación. El Capítulo VIII Anexos donde contiene la matriz de consistencia, matriz de datos, formato de validación de instrumento, Base de datos, Artículo Científico.

Señores miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoria	v
Presentación	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I.- Introducción	15
1.1 Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II. Marco metodológico	38
2.1. Variable	39
2.2. Operacionalizacion de la variable	39
2.3 Metodología	39
2.4. Tipo de Estudio	40
2.5 Diseño de Investigación	40
2.6 Población, Muestra y Muestreo	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8 Métodos de análisis de datos	47

2.9	Consideraciones éticas	47
III.	Resultados	49
IV.	Discusión	62
V.	Conclusiones	66
VI.	Recomendaciones	69
VII.	Referencias bibliográficas	71
	Anexos	75
	Anexo A: Matriz de consistencia	76
	Anexo B: Encuesta de Simplificación Administrativa	78
	Anexo C: Base de datos del estudio de investigación (prueba piloto)	80
	Anexo D: Base de datos del estudio de investigación (muestra total)	82
	Anexo E : Validación de Instrumentos a través de Juicio de Expertos	87
	Anexo F : Artículo Científico	94

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable: Simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador LurinPachacamac Pucusana	39
Tabla 2.	Distribución de la población por áreas	41
Tabla 3.	Distribución de la muestra por áreas	43
Tabla 4.	Tabla de baremos Simplificación Administrativa	45
Tabla 5.	Validación del instrumento de medición	46
Tabla 6.	Confiabilidad de la Variable Simplificación Administrativa	46
Tabla 7.	Nivel de la simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	50
Tabla 8 .	Niveles porcentuales de las áreas al nivel de simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	51
Tabla 9	Niveles porcentuales de las áreas al nivel de simplificación Administrativa en la dimensión calidad de servicio en la Dirección de l Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	52
Tabla 10.	Niveles porcentuales de las áreas al nivel de simplificación Administrativa en la dimensión optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	54
Tabla 11.	Niveles porcentuales de las áreas al nivel de simplificación Administrativa en la dimensión reducción de tiempos en la Dirección De Red de Salud Villa El Salvador Lurin Pachacamac Pucusana	55
Tabla 12.	Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	57
Tabla 13.	Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas y la calidad de servicio en la Dirección de Red Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	58

Tabla 14. Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas y la optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac	59
Tabla 15. Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas y la reducción de tiempos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurin Pachacamac Pucusana	61

Índice de figuras

Figura 1.	Comparación porcentual del nivel de la simplificación Administrativa de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurin Pachacamac Pucusana	50
Figura 2.	Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurin Pachacamac Pucusana	51
Figura 3.	Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio en la Dirección RedSalud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	53
Figura 4.	Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	54
Figura 5.	Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana	56

Resumen

El objetivo de este estudio sobre la simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, fue analizar cuáles son las medidas y los instrumentos necesarios para llevar a cabo este procedimiento, incidiendo en la reducción de los documentos, tiempo, eliminando aquellos que resulten innecesarios para los trámites a seguir, teniendo en cuenta el proceso de modernización y simplificación administrativa en las Instituciones Públicas.

La metodología es descriptiva comparativa, tipo de investigación sustantiva con un nivel descriptivo, el diseño de investigación utilizado fue no experimental de tipo transversal, la población estuvo conformada por un total de 133 personas que conforma 3 áreas de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, para el muestreo se utilizó el método probabilístico aleatorio simple, para el criterio de selección se tomó en cuenta los trabajadores administrativo tomando como muestra a 100 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento de medición el cuestionario

En conclusión la Simplificación Administrativa busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los usuarios, orientado al interés de sus necesidades y derechos, haciendo uso óptimo del desarrollo de capacidades y la calidad del servicio otorgado por el personal de las Instituciones Públicas, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos

Palabras clave: *Simplificación administrativa, modernización, reducción de tiempo, reducción de documentos.*

Abstract

The objective of this study on administrative simplification in the Villa El Salvador Lurin Pachacamac Pucusana Health Network Directorate was to analyze the measures and instruments necessary to carry out this procedure, focusing on the reduction of documents, time, eliminating those that are unnecessary for the procedures to be followed, taking into account the process of modernization and administrative simplification in Public Institutions.

The methodology is comparative descriptive, type of substantive research with a descriptive level, the research design used was non-experimental of transversal type, the population was made up of a total of 133 people that make up 3 areas of the Directorate of Health Network Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, for the sampling the simple random probabilistic method was used. For the selection criteria, the administrative workers were taken into account taking 100 workers as a sample, the survey technique was used, using the questionnaire as a measuring instrument

In conclusion, the Administrative Simplification seeks to create an efficient and effective administration that satisfies the needs of the users, oriented to the interest of their needs and rights, making optimal use of the development of capacities and the quality of the service granted by the personnel of the Public Institutions, seeks to be effective at work to achieve its objectives

Keywords: *Administrative simplification, modernization, reduction of ti
reduction of documents.*

I. Introducción

La simplificación administrativa es un mecanismo importante hacia la optimización de la capacidad y poder activar el patrimonio, al activar y empezar las acciones y comprimir los precios agrupados a su progreso, es uno de los elementos que favorece al crecimiento del papeleo. La simplificación administrativa una de sus metas es la exclusión de dificultades o precios inútiles hacia los beneficiarios, que forman la impropia marcha de la Administración Pública, simbolizando importantes labores que será efectuada por las instituciones gubernamentales colocando y mejorando la ayuda de los diferentes tramites que ofrece el gobierno.

La complicación a la que se indica es primordialmente a la suma de gestiones que los componen, del lapso que acarrea ejecutarlos y de las cargas administrativas que presumen para los usuarios. La simplificación a la que se quiere llegar radicaría en comprimir sus gestiones, su tiempo, y, en general, su precio, En consecuencia, es trascendental precisar cuándo un medio administrativo es desmedidamente complejo, o excesivamente sencillo, por eso depende de si es conviene o no comprimir su volumen, agrandar o abandonar tal cual.

La simplificación nos permite agregar valor público a los diferentes procedimientos que se gestionan en las entidades para optimizar la eficacia de los servicios que se ofrece. El perfeccionamiento de la medida involucra excluir aquellas reglas antiguas y renovar aquellas que admitan proporcionar las acciones lucrativas de los individuos y salvaguardar los derechos y los capitales estatales.

Implementando la Simplificación Administrativa en nuestra Institución serviríamos a nuestros usuarios eficientemente a través de técnicas administrativas más sencillas, rápidas y claras, exigiendo efectuar métodos de perfeccionamiento continuo de la gestión dando paso a la simplificación de los procedimientos administrativos y al progreso.

1.1 Antecedentes

1.1.1. Internacionales

Chiang, (2013), según su publicación titulada *Simplificación Administrativa* en España refirió que la totalidad de las gestiones han acogido normas de simplificación administrativa, con el propósito de favorecer las labores de la empresa. El Gobierno Catalán en el procedimiento de simplificación administrativa ha publicado el Decreto 106/2008, de 6 de mayo, de normas en la exclusión de gestiones y reducción de operaciones para suministrar la acción financiera. Otros Estados Occidentales nos muestran innovaciones puntuales que podrían emplearse para agilizar los procedimientos, que además se pretenden usar en las entidades libres. No obstante, diversos retos estratégicos de la simplificación alcanzan reformas más profundas de la Ley de procedimiento Administrativo para ejecutar la exclusión de exigencias documentales, evitar las ampliaciones procedimentales. El objetivo es conseguir un cliente excelente de prestación concediendo máxima confianza legal a los ejecutores en el adiestramiento de autonomías, los métodos primordiales en lograr tal propósito es la exclusión de políticas de permisión anticipada, la reducción de operaciones, gestiones y la disminución de obligaciones administrativas. Concluye, que la Reglamentación Nacional en asunto de sociedad destaca considerablemente la corporativa, porque el grado de facilitar las reglas gubernamentales es esencial para la técnica de acción BEST. Las tácticas de la Comisión Europea ulteriores a estos plazos se rigen a la reducción de los procedimientos regulados de los Estados afiliados, mediante la disminución de la obligación administradora, vinculando con las tácticas de perfeccionamiento de la medida de importancia visiblemente universal.

Comité de Simplificación de Trámites (2016): *Plan Nacional de Simplificación de Trámites*, Presidencia República del Ecuador, fue creado mediante Decreto Ejecutivo Nro. 149 del 20 de noviembre de 2013, como un organismo incorporado interinstitucional con el propósito de reorganizar, atizar y favorecer en la exclusión, disminución, optimización, reducción y automatizar los trámites en la Administración Pública Central, Institucional y que está en manos del Puesto Ejecutivo, así como en otros establecimientos del sector público o en otros niveles de gobierno. La Constitución del Gobierno del Ecuador instituye que

la Gestión Estatal establece un servicio a la población que se administra por los manuales de eficacia, validez, aptitud, rango, descongestión, separación, relación, colaboración, organización, nitidez y valoración. De igual manera, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, pauta primordial para la política pública ecuatoriana, avala la prestación de servicios públicos con eficacia y calidez, para su acatamiento se traza como objetivos estratégicos: atizar la disminución de gestiones y atenciones efectuando la operabilidad de la averiguación en el país, facilitando el camino a los productos estatales; optimizar perennemente los métodos, la misión vital y el estudio de procesos de investigación y conexión, para mejorar los productos proporcionados por el gobierno. En conclusión, estos objetivos nos trasladan a desplegar las competencias de la gestión estatal para la asistencia de productos estatales de categoría con cordialidad, uniendo una orientación cultural, generacional, de incapacidades, de desequilibrio normal. De igual manera, para consolidar una gestión pública pertinente, eficaz y enérgico se traza como una de las tácticas, el aligerar y facilitar los métodos y operaciones administrativos.

Estado de Guanajuato y sus municipios (2007 - 2012): *Simplificando las Reglas para un Gobierno más Efectivo*, La relación efectividad / costo, queda sobre todo manifiesta en las acciones de simplificación administrativa, actividad que, por su propia naturaleza, busca realizar un trabajo cada vez de mayor calidad en el servicio con menos recursos, partiendo principalmente desde el factor tiempo, evaluando los procesos mediante metodologías de reingeniería de procesos de clase mundial. En este mismo tenor, la Mejora Regulatoria promueve también el uso de las tecnologías de información, tanto a través de herramientas desarrolladas por la misma SGP, como por las implementaciones que las mismas dependencias y entidades integran constantemente a sus técnicas, con el fin de optimizar la eficacia en sus trámites y servicios a la ciudadanía. Finalmente, la Mejora Regulatoria es también un esfuerzo por garantizar la legitimidad del ejercicio gubernamental, con acciones como la revisión continua del marco normativo y la dictaminación de disposiciones de carácter general que impacten en el particular. Su objetivo es Implementar de manera institucional, la Mejora Regulatoria en el Gobierno del Estado de Guanajuato, incluyendo una política de

apertura y apoyo hacia los Gobiernos Municipales del Estado de Guanajuato, mediante el impulso a la eficiencia del marco normativo y los procesos administrativos, con el propósito de engrandecer la eficacia del trámite público en beneficio de la población. Concluyendo así de que con la unión apropiada de gestiones se podrán fortalecer la competitividad del estado mediante el adiestramiento de los capitales estatales de manera eficiente, transparente y oportunidad con una mejora regulatoria de mayor integralidad en la prestación de trámites y servicios, a través de un conjunto de acciones que inciden directamente en los mismos, entre las que se destacarían las siguientes: Examinar el conjunto de gestiones y servicios que oferta el gobierno estatal incidiendo en la innovación de los mismos, transición de la tramites presenciales a electrónicos semi-presenciales y de estos a en línea, de forma sólida escalable acompañados de seguimientos puntuales para su logro, disminuir de forma significativa las cargas administrativas que impone al ciudadano la regulación vigente en relación a tiempos y costos de oportunidad reduciendo sus efectos.

1.1.2 Nacionales

Muñoz, (2015), en el artículo denominado *La Simplificación Administrativa en el marco del proceso de Modernización del Estado- Reformas de tramites empresariales*, escrito que plantea los temas de Simplificación Administrativa así como el efecto verdadero de las transformaciones, su objetivo es diseñar la insuficiencia de remontar a nivel nacional los medios informáticos, por lo que habrían que elaborar los progresos informáticos en software libre y desplegar recursos completos basándose en la operatividad. Se resalta la calidad del empleo de las TIC en las decisiones de ofrecer una Excelente Atención al Ciudadano. En el escrito el autor destaca al Proyecto Mejor atención al ciudadano de la micro y Pequeña Empresa como uno de los progresos de más efecto. La ascensión y empleo intenso de las TIC, indica que en los tiempos modernos se ha elaborado significativos adelantos en el portal MAC y la plataforma de interoperabilidad, entre otros. En relación con el progreso de la Gerencia Publica, el autor indica que la Secretaria de Gestión Pública, como ente ordenador de la

dirección administrativa, será reforzada con la finalidad de alcanzar la innovación del Gobierno en el menor periodo. Asimismo, habría que efectuar la ascensión a nivel nacional de recursos validados.

Ley 25035 (1989), dado en el Gobierno de Alan García planea la simplificación administrativa a finales de la década de los 80, visiblemente como decisión política usada en todo el aparato estatal. La citada regla, indica que la labor que desarrolla el aparato estatal son sujetos a los manuales usuales, apuntando asimismo sus primordiales diligencias la presunción de autenticidad, la exclusión de los requerimientos y formulismos, la descongestión de los métodos decisorios y la intervención de los habitantes en la inspección de la prestación de los servicios. Generalmente el argumento de la simplificación administrativa se examinó a manera de inconveniente de disposición económico-empresarial y afín al nivel de exactitud corporativa financiera de la población. El Estado ha obtenido unas extensiones y particularidades que lo vuelven complicado, administrativo, caro y poco claro, que imputa muros altos para la marcha de las acciones entre sociedades. En esa trama la razón triunfante es mercantilista porque depende del porte de contribuir sobre mandos y burócratas. La conclusión de esta línea de lógica es sencilla: hay que derrumbar los muros y las grandes barreras para facilitar el excelente trabajo de los servicios, para no agachar la cabeza a sobre costos redundantes; accederá que el cometido de la rectitud sea tamañamente excelente y ser irresponsable por el contrario (en los otros formatos en que ello se muestre) se vuelva respectivamente perjudicial.

Inclusive anteriormente al año 2009 cada entidad trazaba sus adecuadas operaciones con el fin de facilitar gestiones y la política nacional de simplificación administrativa vigente entonces fue admitida anteriormente de la vigencia de la LOPE, que precisa de modo muy preciso el contenido de las políticas nacionales al instaurar que precisan los propósitos preferentes, los lineamientos, los asuntos primordiales de los regímenes públicos, los patrones nacionales de observancia y el abastecimiento de servicios que deberán ser aprehendidos y revisados para certificar el uniforme progreso de las diligencias estatales y particulares. Los regímenes generales acceden el régimen frecuente de gobierno. Por lo que, con

el objetivo de que todas las decisiones en simplificación administrativa sean ordenadas y asuman un idéntico final, se planteó la fórmula aprobada de la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Se instauró la Comisión Base formada por la Secretaría de Gestión Pública, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, el Ministerio de Economía y Finanzas e Indecopi. Se efectuó con la ayuda de la Cooperación Técnica Alemana y el Programa de Modernización y Descentralización del Estado. Razón por lo que el eje central de atención para el proceso de evolución es los ciudadanos se prevaleció la reducción de ordenamientos y servicios administrativos, por eso se logró conformar la política de simplificación administrativa (conocida como simplificación de procesos y servicios administrativos) y establecerla a nivel de todo el territorio, por ello en el año 2009 se hizo obligatorio empezar la implementación de la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa a través de un procedimiento interactivo y la afiliación de enseñanzas servibles de prácticas nacionales e internacionales triunfantes. El objetivo general de la política nacional de simplificación administrativa es optimizar la eficacia, la validez y la aprobación de las operaciones y servicios administrativos que los ciudadanos ejecutan en la administración pública y de acuerdo con la problemática reconocida, se instauraron cinco columnas primordiales que pretende la simplificación administrativa: Técnicas e instrumentos. Tecnologías de la información y comunicación. Recursos humanos. Marco normativo y fiscalización. Liderazgo institucional. En conclusión, los instrumentos de política y planeamiento que ubican la acción de las Instituciones gubernamentales a nivel nacional en la reducción de gestiones, para efectuar sus hechos y ayudar al beneficio del propósito del Gobierno de ofrecer gestiones de mejor calidad y mínimo precio al usuario.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

De la variable: Simplificación administrativa

La Simplificación Administrativa se define como un proceso que consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, así como requisitos y

trámites a fin de ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos o trámites administrativos.

Decreto Legislativo N.º 1246 *Simplificación Administrativa 2016*.

Artículo 5.- Prohibición de la exigencia de documentación

Las Instituciones públicas deberán estar conectadas, solo deben pedir datos una sola vez en la vida, muchas entidades públicas piden más de una vez documentos como el DNI, certificados de antecedentes policiales, judiciales u otros que pueden costar más de 100 soles, con este paquete simplificador, las instituciones del sector público deben estar conectadas y compartir las bases de datos renovadas de los ciudadanos, están prohibidas de pedir documentos que ya se mostraron antes o que no son relevantes como la copia del DNI, partida de nacimiento o la copia del RUC.

Artículo 7.- Documento Nacional de Identidad

Cuando este vence, no se pueden realizar trámites. Con el paquete simplificador, independientemente de que se deba renovar el DNI se podrán realizar trámites administrativos.

Artículo 8.- Emisión gratuita de la primera copia certificada de denuncia policial

El duplicado inicial autenticado de la denuncia policial será gratis e inmediato, la víctima no debe terminar pagando.

Artículo 9.- Eliminación de la exigencia del certificado de supervivencia u otras constancias de sobrevivencia

Este documento sirve para demostrar al Estado que estas personas aún viven y pueden cobrar sus pensiones. Con el paquete simplificador, ya no se necesitará este documento. Cada entidad del Estado se encargará de hacer las verificaciones correspondientes y los cruces de información con el Reniec.

La Simplificación Administrativa frecuentemente ha sido examinada como una metodológica ventajosa para optimizar los métodos y comprimir los precios, lapsos y gestiones, en tantos sus instrumentos no simplemente aprueban lograr los progresos antes alusivos, mediante su correlación inmediata con otras inconstantes financieras y sociales, favorecen estimular la competencia, reproducción de oficio, disminución de la necesidad y la irresponsabilidad.

El piloto hipotético en el que se imagina el progreso de este cambio es bajo las particularidades de la Nueva Administración Pública, asentada en otras líneas de ubicación, cambiando la relación de responsabilidad desde un énfasis en los costos hacia el desempeño lógico hasta en la fabricación, con mayor certeza; y en la alineación hacia el usuario, ya que comunicando y atendiendo al usuario accede a manifestar con bienes y servicios más adecuados.

La simplificación Administrativa tiene como propósito la exclusión de dificultades o precios superfluos a los usuarios, formando el inoportuno ejercicio de la gestión del sector público, simbolizando importantes operaciones que serán efectuada por las instituciones gubernamentales para situar y perfeccionar la prestación de los servicios que ofrece el Gobierno, se consigue con el empleo apropiado del ámbito legal y los instrumentos de simplificación y determinación de costos.

Es un instrumento de calidad regulada para el reconocimiento y simplificación de la medida administrativa: la documentación y formalidades mediante la Administración selecciona información y actúa en las decisiones económicas propias, se puede enmarcar por otra parte en el argumento más extenso de la innovación o reforma administrativa, que a su vez alcanza medidas de carácter organizativo y tecnológico con las que se intenta optimizar la eficacia de la acción administrativa: las decisiones que se forman en ese marco más extenso de la modernización o reforma de la Administración pública pueden contener medidas o instrumentos concretos de simplificación de procedimientos.

Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas CORA, (2013): La simplificación administrativa, afirmo: El procedimiento de simplificación administrativa tiene por esencia calcular los costos administrativos, asemejar y comprimir las cargas administrativas.

Es la unión de nociones y operaciones que tienen como objetivo excluir los impedimentos o precio superfluos para los usuarios que crea la inoportuna marcha del aparato estatal. Incluye el progreso de los ordenamientos y servicios administrativos facilitados en exclusiva por los entes públicos. Por ejemplo, el respeto al usuario, el método de trámite de documentos y el soporte informático de la diligencia. Además, se lleva más allá en las instituciones que gestionan ordenamientos administrativos. Sobre la simplificación administrativa y la corrupción de las atenciones formadas electrónicamente que oponen la disminución de cargas administrativas.

Las tácticas de simplificación administrativa se trazan para comprimir la complicación e indecisión regulatorias, y reducir las exigencias comprimiendo las cargas redundantes establecidas por la burocracia y el trámite. Su objetivo final es originar el poderío de la ley, la eficacia y los medios ahorrativamente propicias, es apreciado como el asunto que concierne al vínculo más perceptibles entre las instituciones pública y los usuarios de los servicios, mediante el establecimiento de medios que proporcionen esta relación, es decir operaciones encaminadas a proporcionar la ejecución de las gestiones que los usuarios efectúan ante la administración pública, así como excluir y solidificar cambios del procedimiento administrativo, exigencias y gestiones con el propósito de ganar prontitud y conformidad en la prestación de los servicios públicos o gestiones administrativos.

La simplificación administrativa es la unión de operaciones que tienen por propósito reducir o excluir fases, documentaciones, exigencias o trámites de los ordenamientos administrativos, con el objetivo de aligerar y optimizar así la prestación de los servicios. Se trata de establecer una cultura de funcionamiento de nuestra administración que, sin desistir al desempeño de aquellos requerimientos que sean indispensables, excluya las cargas administrativas de

todo tipo que la administración atribuye a empresas y los usuarios, es un procedimiento de renovación constante del servicio público que favorece la perfección de la calidad del servicio que ofrecen las instituciones gubernamentales. Admite efectuar con los objetivos primordiales y el propósito de la entidad, perfecciona la representación de la Institución, acorta la suma de energía necesitado para efectuar una acción.

Dimensiones de simplificación administrativa

Según Ferrero y Chiotti (2001) las dimensiones son: Calidad de Servicio, Optimización de recursos y reducción de tiempos (p.435).

Primera dimensión: Calidad de Servicio

Deming, (1989), la calidad se define como “la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica cómo se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación” (p. 16).

Según Ishikawa, (1986), definió a la calidad como un proceso de mantener un producto de calidad a través del desarrollo, el diseño y la manufacturación, de tal manera que sea más económico, útil y que satisfaga al usuario. Según Juran y Gryna (1998), definió que la calidad es un proceso para adecuarse a las necesidades del cliente dando el uso satisfactorio del producto o servicio.

Segunda dimensión: Optimización de recursos

Ferrero y Chiotti (2001) definieron como: optimización al proceso de seleccionar, aquella que satisfaga los objetivo propuestos (p. 99). La optimización en el procedimiento de un inconveniente sale por la insuficiencia de restar capitales y energías. La insuficiencia y sobre todo la peripeca de mejorar se hacen de manifiesto cuando se proviene a delinear tecnológicamente un procedimiento.

Tercera dimensión: Reducción de tiempos

Según Padilha, (2004), explicó; como el trabajo es colocado en situación de oposición a la libertad, esta sólo podría ser vivenciada por el trabajador en el tiempo fuera del acto productivo. Así, el tiempo libre surge como un supuesto tiempo de libertad, de liberación de las amarras, obligaciones y contradicciones presentes en el mundo del trabajo. (p. 218)

Según Santo (2000), explicó que a pesar de las continuas evoluciones tecnológicas se iba a liberar la carga de trabajo, dejando tiempo independiente para todos, más averiguación, mayor noticia, más habilidad y perfeccionamiento en el progreso humano. Quizás se espera un universo excelente. Inclusive de lo anterior descrito, la situación viene demostrando que el tiempo libre no está siendo bien empleado, y al contrario se reduce especialmente a las situaciones generales de la totalidad de los individuos, ocasionado así problema al momento de atender al usuario para proseguir con su trámite, demora en la respuesta o solución del problema, el tiempo esperado que podría ser de días se convierte algunas veces en meses.

Importancia de la simplificación administrativa en la ciudadanía

Centro de Investigación Parlamentaria (2005), *Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*, en el país se ha comprobado una tasa de irresponsabilidad elevada; intensiva en los cuantiosos mercados micro y pequeños con alta revolución en la descripción de su giro; además en el caso de las compañías, conservar una porción de su acción o uno de sus espacios internos bajo normas inconsecuentes, les admite seguir rivalizando en el mercado. Asimismo, podríamos hallar argumentos que se reconozca la empresa (RUC) para unos instrumentos, pero requiere que sea reconocida su situación (licencia de funcionamiento) se desperdiciaría favores o reuniría costos que hoy no tiene. A nivel nacional puede ser perjudicado si se trasladaran más allá labores de impulso, de creación de clúster y encadenamientos que entidades como Prompyme o los mismos gobiernos locales estimulan y producen.

En relación con las cuantiosas pequeñas empresas se apoya por disminuir o excluir pautas ex ante y suplantar por medidas claras y exámenes ex post, asimismo de extender la cobertura de quienes controlan la diligencia económica; y adicionalmente, reglamentación de transformación que acceda a un progresivo ajuste. Ley 28015 (11 de junio 2003) :La Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, anima la oficialización mediante la reducción de los numerosos ordenamientos de búsqueda, inspección, mediación y comprobación posterior; la reducción de gestiones y el régimen de ventanilla única; reducción de licencias municipales; un régimen tributario apropiado y un régimen laboral específico. Por lo que es apresurado valorar el resultado de la regla sobre las Mypes y el procedimiento de legalización. Es preciso reflexionar sobre el escenario de quienes son irresponsables para subsistir, de cualquier modo, son agrupados con aquellos que son irresponsables, en cierto trecho de su procedimiento (empresas grandes, medianas o pequeñas).

Estos grupos estarían viables en la disposición que consigue ser provechosa para una y otra parte, pero generalmente ineficaz y con impactos públicos perjudiciales; el otro sentido de indagación es la calidad de triunfo en los métodos de oficialización (posesión, propiedad, registro, etc.) proporcionado como permanencia en el período y formalizado en la sociedad; los muros creen no ser firmes. El tipo concentrado y fuerte que identificó a Cofopri, sería acabado; actualmente la solicitud es disipada geográficamente y como labor es requerida por los niveles sub-nacionales de gobierno internamente del proceso de descongestión y sus peculiaridades corresponden ser examinadas a la luz de nuevas situaciones.

Al inicio de la humanidad el hombre a través del uso de su oportuna decisión y creatividad ha indagado la forma de facilitar todas las diligencias que efectúa dentro de su labor fructífera, independiente a cuál sea su objetivo. Siempre que existan dos o tres personas trabajando juntas se mostrará el inconveniente de la repartición de los empleos. Se han perfeccionado diversas metodologías que proporcionan la labor de observación y estudios que se ejecutan para alcanzar la simplificación administrativa.

El estudio de tiempos y movimientos, acreditado también con el nombre de régimen del trabajo o simplificación del trabajo, está en el análisis metódico de todos los elementos que perturban al trabajo, para ahorrar tiempo, energía y capital. La intención primordial de un estudio de tiempos y movimientos es organizar las metodologías y operaciones del trabajo, mediante el empleo del uso razonado de los medios de elaboración (sea bienes o servicios), como maquinas, dispositivos, materiales y otros, para proporcionar las diligencias del personal, creando que éste pueda ocuparse con mayor bienestar y a la vez logre mayor producción, comprimiendo los costos de elaboración.

La simplificación administrativa en el sector salud

En la línea de la gestión de eficiencia que impulsa en el sector, el Ministerio de Salud (Minsa) variará los ordenamientos continuos ante la Digemid con la finalidad de simplificar la inscripción de bienes farmacéuticos y sanitarios, dispositivos médicos y establecimientos farmacéuticos, según lo refiere la Resolución Ministerial N° 242-2016. Con esta resolución se eliminarán trabas y se modificarán procedimientos incluidos en el Tupa del Minsa, en el marco de la simplificación administrativa. Dicha norma fue trabajada durante dos años por un equipo de técnicos. Tenemos como país una política nacional de simplificación administrativa que tiene ya varios años. Esta norma modifica los procedimientos de la Digemid para facilitar el acceso y la repartición de medicinas y la inscripción de productos farmacéuticos, ya están listos los estudios técnicos para la modificatoria de otros 50 procedimientos del Tupa del Minsa, con la finalidad de proporcionar la transformación y la prestación de los servicios de salud, así como el acceso a medicamentos.

Cabe destacar que la Digemid es la jurisdicción técnico-normativa a nivel nacional y sectorial responsable de plantear la medida y normar dentro de su ámbito, así como de valorar, elaborar, vigilar, calificar, inspeccionar y confirmar en temas afines a los establecido en la ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

Las cargas administrativas: son los precios que aquéllas deben sobrellevar para efectuar las necesidades de suministrar, almacenar o inventar averiguación sobre sus diligencias o su elaboración, para su puesta a práctica y conformidad, en su caso, por parte de autoridades o terceros, y establecen un subconjunto de los costes administrativos de las empresas, ya que éstos abarcan también, además de las cargas, las diligencias administrativas que las empresas seguirán ejecutando.

Los plazos: conocidos para cada trámite deben ser entendidos como un fin máximo que no se puede colmar, y cuya disminución demostrativa será uno de los objetivos primordiales de los métodos de racionalización del procedimiento: la capacidad de manifestar ágilmente a las peticiones causa siempre una evaluación efectiva entre los usuarios.

Eficacia: se intenta que el procedimiento, tal y como quede definitivamente determinada, facilite la resolución del mayor número posible de expedientes en una cierta unidad de tiempo, para lo cual debe apreciarse la utilidad de cada trámite y excluir, si procede, aquellos que impliquen prolijos y que soporten una continuación superflua del término de resolución.

Legalidad: afirmando que la gestión del procedimiento redefinido se ajuste de la mejor manera posible a la regla que lo regula, o, en su caso, diseñando la transformación de dicha regla en lo que sea solicitado para acomodar a los cambios inevitables.

Procedimiento: Unión de operaciones u ordenamientos que tienen que ejecutarse de la misma forma para lograr siempre el mismo efecto bajo las mismas situaciones. El procedimiento administrativo es la serie ordenada de acciones que se persiguen para la alineación de la voluntad de la Administración indicada en fallos (actos administrativos) sobre componentes de su capacidad. Silencio administrativo: Efectos legales pronosticados, estimatorios o

desestimatorios, que se producen por el incumplimiento de un plazo preceptivo para la resolución de un procedimiento, trámite o acción.

La exclusión de los requerimientos y formulismos: Cuando los precios monetarios que se asignen a los usuarios aventajen los favores que le consiguen. Descarta la exposición de escritos que reduzcan la documentación que dicha institución lo solicite, el desembolso de retribuciones que aventajen el precio de elaboración

Es un procedimiento por el que se excluirá los requerimientos y formulismos que se creen redundantes en las formas administrativas que efectúa los usuarios. La técnica de la simplificación administrativa propone ejemplos a las instituciones gubernamentales hacia la reducción o exclusión de formas redundantes o considerables hacia los usuarios manipulando un tipo normalizado.

1.3 Justificación

El personal se siente insatisfecho en la calidad de atención que se les da a sus trámites administrativo, demora en la respuesta del mismo. Por lo que viendo esta realidad se ha visto beneficioso utilizar un tipo de Simplificación Administrativa para optimizar las formas administrativas y poder proveer de suministros a los establecimientos de salud en menor tiempo posible y llegar a los usuarios y que queden satisfecho por la atención que se les brinda y mejorar el prestigio de la Institución y la fidelidad de sus usuarios.

Debido a la imposición de requisitos desproporcionados e injustificados o los dilatados tiempos de respuestas a los diferentes documentos y expedientes que se presentan en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, es necesario implantar el método de Simplificación Administrativa, de tal manera que la documentación a presentar se reduzca a lo mínimo necesario, así como los tiempos de respuestas para la solución de los mismo sea en el tiempo necesario y justo.

1.3.1 Justificación Teórica

Ley de Simplificación Administrativa N° 25035 y su Reglamento, Decreto Supremo N° 070-89-PCM (1989) Las reglas son fundadoras en instituir los manuales frecuentes de la simplificación administrativa y en normalizar. Los manuales son: la suposición de autenticidad, que administra en el vínculo de las entidades públicas con sus funcionarios y servidores y con el usuario y que radica en presumir que los usuarios indican la realidad. Esta suposición acepta evidenciar, la exclusión de los requerimientos y formulismos en el momento en que los costos monetarios que se asignen hacia la población aventajen los favores que obtienen, la descongestión de los métodos definitivos mediante una clara diferencia entre de los niveles de dirección y los de cumplimiento, la contribución de los ciudadanos en la comprobación de la prestación de los servicios.

1.3.2 Justificación Práctica

Los emprendedores de las diversas localidades se enfrentan con problemas desalentadores y poco atractivos para quienes desea el reto de emprender una empresa o negocio, razón por la cual muchos optan por la informalidad en la creación de las mismas ya que la falta de información, tramites lentos y burocráticos provocan que los emprendedores desistan de sus proyectos dejándolos en el olvido.

La responsabilidad es de ordenar los procedimientos técnicos y administrativos elaborados por los equipos administrativos, a fin de constituir métodos y formas entendibles a través de formularios normalizados que proporcionen ulteriormente la sistematización y facilitar a través de la información digitalizada. La intención primordial de esta acción es crear la claridad en la actividad del sector público con el lanzamiento de gestiones provisorias y de desarrollo ya que es preciso recobrar la seguridad de los usuarios en las entidades públicas.

La simplificación administrativa no solo es la disminución de gestiones en los procedimientos, involucra cambiar un modelo formativo allá donde se emplea adecuadamente, involucra aseverar que las entidades continúen implicadas en disminuir las trabas burocráticas. La reducción de gestiones no obtendrá triunfo sin un liderazgo consistente y de parte de las entidades el compromiso, así como del aparato estatal como del aparato particular, su atención es poco comprometido, pero de alto impacto social y económico.

El presente trabajo de investigación toma en cuenta la importancia de la reducción de plazos para la conformación de una empresa entre otros, ubicara a nuestro país en una mejor posición en los rankings internacionales sobre clima para los negocios, el Decreto Legislativo 1332 crea una nueva forma de constituir una empresa mediante los Centros de Desarrollo Empresarial. Para ello, estarán interconectados con la Sunat, la Sunarp, el Reniec y los notarios.

Mediante la utilización de herramientas tecnológicas y el intercambio de información se reducirán los procesos y la constitución de empresas se podrán realizar en un solo lugar y en un plazo de 48 horas, de este modo los emprendedores ya no tendrán que ir a cada una de las instituciones, se reducirán dramáticamente los tiempos y los costos.

1.3.3 Justificación Metodológica

Con el fin de proporcionar un mejor servicio en el tiempo adecuado se tendrá que reducir o normalizar los formulismos redundantes de la gestión o forma administrativa teniendo en cuenta el objetivo que este debe cumplir para lo cual debemos tener en cuenta la metodología usada como es la aplicación de la técnica de la encuesta a los usuarios a través de cuestionarios sobre los inconvenientes e insuficiencias que suelen mostrarse, como también las indicaciones y molestias de los usuarios.

1.4 Problema

La Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana ubicada en el Distrito de Villa El Salvador, Ciudad de Lima-Perú, con R.M. N° 1172-2003-SA/DM del 15 de noviembre del año 2003 se dio inicio a la integración de las Redes de Salud, cuenta actualmente con personal administrativo y asistencial, su actividad comercial es la relacionada con la Salud Humana, venta de medicinas, se logró observar algunas dificultades.

Hay inexperiencia de la eficacia con respecto a los servicios que ofrece la Institución, creando incapacidad al momento de tomar medidas y por lo tanto no satisface en forma eficiente los interesados, no estar al tanto de la insuficiencia, conocimientos y perspectivas de los centros de salud y los usuarios de los servicios que ofrece, creando que queden insatisfechos; por otro lado el personal además omiten la dificultad que hay en la Administración, por lo tanto muchas veces se ofrece un mala atención.

En México, hasta hace poco, para iniciar una empresa se tenían que realizar trámites muy complicados que retrasaban y ocasionaban costos innecesarios, por eso el gobierno mexicano su objetivo principal es la de favorecer a los ciudadanos en su crecimiento económico y su desarrollo. Estado de Guanajuato y sus Municipios, (2007-2012), *Simplificando las Reglas para un Gobierno más efectivo. México.*

Los ciudadanos para llevar a cabo sus actividades económicas tiene que cumplir una serie de trámites administrativos ante las entidades públicas de los gobiernos central, regional y local, por lo que tiene que incurrir en tiempo y documentación innecesaria para cumplir con las exigencias de las mismas, el problema es que mayormente los trámites administrativos son engorrosos encareciendo la actividad económica de los usuarios y las empresas, los malos tramites terminan en barreras burocráticas, afectando la productividad, esto es un problema que padece la administración pública en el Perú. Como resultado, lo

que se pretende es rediseñar todo creando una institución que haga suya el empuje, que admita la protección tanto de las poblaciones como de los agentes económicos junto con realzar la característica en el servicio de un estado ordenador y facilitador. En general el contenido de la Simplificación Administrativa se ha comprobado a manera de un inconveniente de tipo económico empresarial.

En la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, consecutivamente se viene presentando problemas para realizar un trámite sobre cobros de beneficios sociales se tiene que presentar documentos que al solicitarlos el tiempo de respuesta es muy largo, ocasionando así que este trámite de este beneficio se llegue a cobrar en un tiempo muy largo, pudiendo este ser en un tiempo muy corto si automáticamente se dieran estos beneficios sin solicitar al usuario documentación innecesaria.

La Simplificación Administrativa es una decisión de estrategia que pretende un alcance en su esquema para disminuir los, obstáculos y valores que imposibiliten una mejor eficacia social en la acción de los usuarios, a través de la ejecución de ordenamientos administrativos se asume como objetivo optimizar los métodos, a fin de impedir las gestiones de baja característica y la obligación de trabas administrativas redundantes, establecer normas de aceptación de compromisos por omisión.

Con la aplicación de la simplificación administrativa se pretender minimizar los tiempos, así como también la solicitud innecesaria de documentos que existe en nuestra institución y se pretende que estos trámites sobre beneficios sociales se den automáticamente, favoreciendo así a los trabajadores, en este sentido este proyecto pretende dar aportes útiles y necesarios para el mejor manejo de los procedimientos administrativos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

1.4.1 Formulación del Problema

1.4.2 Problema General

¿Cuál es el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?

1.4.3 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?

¿Cuál es el nivel de percepción de la optimización de recursos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?

¿Cuál es el nivel de percepción de la reducción de tiempos, por áreas en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

El nivel de percepción de la Simplificación Administrativa es diferente, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

El nivel de percepción de la Simplificación Administrativa es diferente en la calidad de servicio, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

El nivel de percepción de la simplificación administrativa es diferente, en la optimización de recursos, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016

El nivel de percepción de la Simplificación Administrativa es diferente en la reducción de tiempos, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general:

Comparar el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

1.6.2 Objetivos específicos:

Comparar el nivel de percepción en la calidad de servicio, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

Comparar el nivel de percepción en la optimización de recursos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

Comparar el nivel de percepción en la reducción de tiempos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variable

Definición conceptual de Simplificación administrativa

Muñoz, W., (2011) explicó; la Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado, es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública (p.39).

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable: Simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rango	
Calidad de Servicio	Trato cortés y amable	1,2,3,4,5,6	Nunca	1	Bajo (20-46)
			Casi nunca	2	
Optimización de recurso	Reducción de la carga documental	7,8,9,10,11,12,13	A veces	3	Moderado (47-73)
			Casi siempre	4	
Reducción de tiempo	Reducción del plazo de duración del procedimiento y tiempos de respuesta.	14,15,16,17,18,19,20	Siempre	5	Alto (74-100)

2.3 Metodología

Para el actual estudio de investigación se utilizó el método hipotético deductivo con un nivel descriptivo, ya que es un método que se ajusta al problema que se presenta en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, El objetivo de este estudio es exponer la envergadura de la utilización

de la simplificación administrativa al interior de esta Institución, se espera que este trabajo de investigación sea de mucha ayuda ya que es importante dentro de la administración.

El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

2.4. Tipo de Estudio

Para este trabajo de investigación se utilizó el tipo de estudio descriptivo, ya que permite investigar las situaciones y experiencias propias que se he podido visualizar en nuestra Institución, analizar y describir la calidad de atención que se tiene ante el usuario que constantemente se ve afectado por diferentes situaciones que día a día se va ocasionando.

Según Sampieri, Hernández y Baptista: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”

2.5 Diseño de Investigación

En el presente estudio de investigación corresponde a una investigación no experimental de tipo transversal, en su forma de investigación descriptiva comparativa, el cual es el que mejor se aplica a la situación en nuestra Institución.

Simbología:

M₁ → O₁
M₂ → O₂
M₃ → O₃

Dónde:

$O_1 \neq O_2 \neq O_3$

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Según Kerlinger La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, y tipo transversal según Hernández y Baptista son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas, el procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto (generalmente más de una variable o concepto) y proporcionar su descripción.

2.6 Población, Muestra y Muestreo

2.6.1 Población

La población está formada por los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, en total 133 personas aproximadamente.

Tabla 2
Distribución de la población por áreas

Áreas	Población
Logística	44
Economía	44
Personal	45
Total	133

2.6.2 Muestra

A efectos de identificar la muestra a analizar, se realizó la siguiente fórmula:

Fórmula muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

n = tamaño de muestra= 100

Z = nivel de confianza= 95% o 1.96

P = probabilidad a favor= 5% o 0.05

E = error muestral =0.01 a 0.09

N = universo o población= 133

Q = probabilidad en contra= 1-0.05

$$n = \frac{N}{(n-1) k^2 + 1}$$

$$n = \frac{133}{132 (0.0025) + 1}$$

$$n = \frac{133}{0.33+1}$$

$$n = \frac{133}{1.33} \quad n = 100$$

Tabla 3

Distribución de la muestra por áreas

Áreas	N	N
Logística	$44 \times 100 / 133 =$	33
Economía	$44 \times 100 / 133 =$	33
Personal	$45 \times 100 / 133 =$	34
Total	133	100

2.6.3 Muestreo

Se utilizó el método probabilístico aleatorio simple, para este tipo de trabajo de investigación es el más recomendable porque toda la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionados para ser incluidos como muestra, es conocido también como rifa, tómbola o sorteo, para proceder con la selección de los componentes de la muestra se siguen los siguientes pasos: establecer y especificar la población, efectuar la relación de cada una de los componentes de la población, ejecutar la medición de la muestra, determinar un cifra a cada uno de los integrantes de la población registrando en una ficha, luego colocarlos en una bolsa, se saca uno por uno los componentes correspondientes conforme a la cantidad total del volumen de la muestra, cada ficha extraída será componente de la muestra, se sigue con el mismo procedimiento hasta completar la cantidad que se seleccionó en la muestra. Malhotra, (2004) señaló que muestreo es la recopilación de componentes y cosas que elaboran el informe averiguado por el investigador referente al cual se hacen deducciones.

2.6.4 Criterios de Selección

Para la población se ha considerado a todos los trabajadores Administrativos de la Dirección de Red de Salud de Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana,

haciendo un total de 133 personas, elementos o casos. De acuerdo con Hurtado De Barrera (2008), refirió que la población es la reunión de individuos que ostentan la particularidad o suceso a analizar y que se encuadran en los razonamientos de inserción.

En cuanto a la muestra se determinó mediante una fórmula que nos indica el tamaño de la muestra, siendo este de 100 personas como son los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana. Balestrini, (2006), refirió que una muestra es una porción específica de una población, cuya particularidad deben ocasionar en ello, lo más puntualmente viable.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rodríguez, (2008) señaló que: “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p.10).

2.7.1 Técnica

Se adoptó la técnica denominada encuesta, esta técnica permite obtener mejores resultados y conocer los problemas que se tiene en cuanto a los trámites a seguir, medir las actitudes de las personas entrevistadas, conocer la opinión de los usuarios, conocer la calidad de servicio, la optimización de los recursos y la reducción de los tiempos. Grasso (2006) refirió:” La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 13).

2.7.2 Instrumento

Se ha visto por conveniente utilizar el instrumento de medición el cuestionario el cual contendrá una lista de interrogaciones o ítems con relación a la variable a medir se ha utilizado la Escala de Likert, dicho cuestionario ha sido estructurado

con veinte ítems de tipo preguntas cerradas con varias alternativas de respuestas. Según Tamayo y Tamayo (2008) señaló que: “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 124).

Ficha técnica de la variable: Simplificación Administrativa

Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario
Nombre del instrumento:	Encuesta de simplificación administrativa
Autora	: Ana María Solís Mejías
Año	: 2016
Ámbito de aplicación	: Personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana
Contenido	: Consta de 20 ítems distribuido en 3 dimensiones que son: calidad de servicio, optimización de recurso y reducción de tiempo.
Escala de medición	: Escala de Likert y las categorías de: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5, niveles de: bajo, moderado y alto y un rango de la variable de 26.

Tabla 4

Tabla de Baremos de Variable: Simplificación administrativa

Niveles	Rangos	Amplitud
Bajo	20 – 46	26
Moderado	47 – 73	26
Alto	74 – 100	26

Validez: Es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. El procedimiento que se empleó para validar este instrumento fue a través de Juicio de expertos.

Tabla 5

Validación del instrumento de medición

Apellidos y Nombres	Especialidad	Resultados
Rivera Rupay Rosa Isabel	Temático	Suficiente
Gallarday Morales Santiago	Investigación	Si hay suficiencia
Quispe Atúncar José Victor	Metodólogo	Suficiente

Confiabilidad: Determina el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, siendo el resultado de este estudio de investigación de 0.86 determinándose que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 6

Confiabilidad de la Variable Simplificación Administrativa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.869	20

Procedimientos de recolección de datos

Para realizar esta tesis se efectuó las gestiones administrativas por medio de un oficio dirigido al Director Ejecutivo de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana; para conseguir autorización para la elaboración del instrumento. Inmediatamente se procedió a realizar las coordinaciones adecuadas con los elementos a encuestar, a fin de ejecutar el calendario de trabajo de recolección de datos, teniendo en cuenta una duración promedio de 30 minutos por encuesta.

2.8 Métodos de análisis de datos

Acabada la recopilación de datos se elaboró de manera manual la tabulación de datos, en el procesamiento de los datos se usó los sistemas informáticos de procedimientos de datos SPSS Versión 22, los resultados estarán mostrados en gráficos y/o cuadros estadísticos para ser examinados y dilucidados teniendo en cuenta el marco teórico. En la medición de la variable se utilizó la Escala de Likert: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre. El método utilizado es el análisis inferencial ya que se analizó una población específica basándose en los datos que se obtuvieron de una muestra.

2.9 Consideraciones éticas

En este estudio de investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos que son primordiales, el propósito primordial del estudio de simplificación administrativa es plantear sugerencias enfocadas a optimizar la gestión de los servicios prestados al usuario, así como a la optimización de las gestiones vinculados a los mismos, a través de la simplificación y reconsiderar los procesos administrativos. La simplificación proporcionará la ejecución de nuevas gestiones y servicios, proporcionando a los usuarios la entrega de los expedientes.

El objetivo específico del proyecto de simplificación administrativa es organizar y facilitar los procesos administrativos, poniendo mayor premura, eficiencia y claridad en su trámite, gestionado una correspondencia con los usuarios más rápido y viable. El instrumento de medición se elaboró de acuerdo con las dimensiones derivados de la variable simplificación administrativa, y tomando en cuenta algunos aspectos considerados en resolver los problemas administrativos, la investigación contara con la correspondiente autorización del Director Ejecutivo de la Dirección de Red de Salud de Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, la participación del personal administrativo, se protegerá el anonimato de las personas a investigar, la prudencia del evaluado en todo momento y protegiendo los instrumentos, en relación a las respuestas que se ofrecerán, en todo instante no se calificara si sus respuestas serán correctas o

incorrectas. La respuesta de los encuestados es para el estudio de investigación no tiene ningún propósito la de ser solamente parte de datos que se tienen que procesar para la legitimidad del trabajo que se está efectuando con fines de estudio para optar el grado de Maestra en la mención de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de Lima.

Para este estudio de investigación se empleó la prueba no paramétrica de Kruskal Wallis el cual tiene como objetivo comparar las tres áreas como son logística, economía y personal y determinar si la hipótesis de la población es coherente con los datos obtenidos de la muestra y puntualizar los datos obtenidos en la muestra de la población.

III. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 7

Nivel de la simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	12	12,0	12,0	12,0
	Moderado	75	75,0	75,0	87,0
	Alto	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

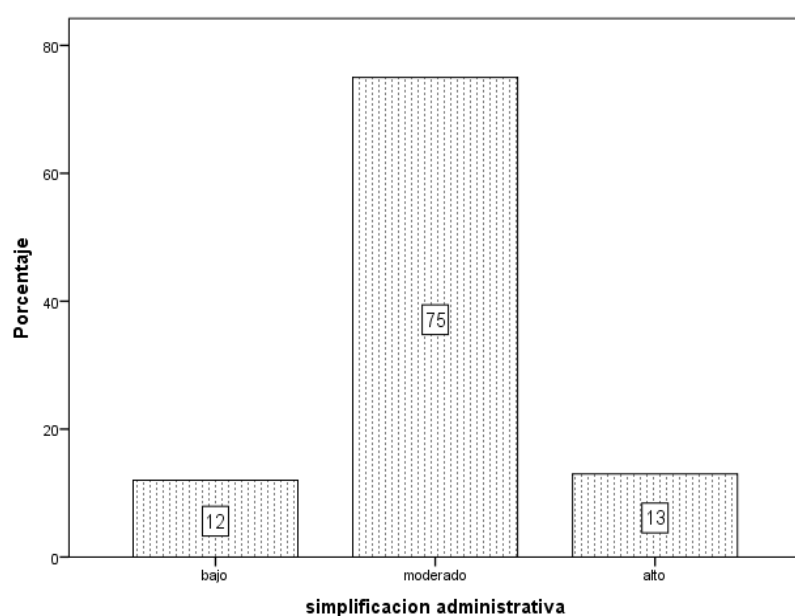


Figura 1. Comparación porcentual del nivel de la simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

De la tabla 7 y figura 1 se aprecian el nivel de percepción de la simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, el cual se aprecia que el 12% de los encuestados perciben que el nivel de la simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana es bajo, mientras que el 75% perciben que el nivel es moderado y el 13% de los encuestados perciben que el nivel es alto en cuanto a los procesos de la simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Niveles de percepción de la simplificación administrativa por áreas en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Tabla 8

Nivel de percepción de simplificación administrativa, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

		Áreas			Total	
		logística	Personal	economía		
simplificación administrativa	bajo	Recuento	4	2	6	12
		% dentro de área	12,1%	5,9%	18,2%	12,0%
	moderado	Recuento	21	28	26	75
	% dentro de área	63,6%	82,4%	78,8%	75,0%	
alto	Recuento	8	4	1	13	
	% dentro de área	24,2%	11,8%	3,0%	13,0%	
Total	Recuento	33	34	33	100	
	% dentro de área	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

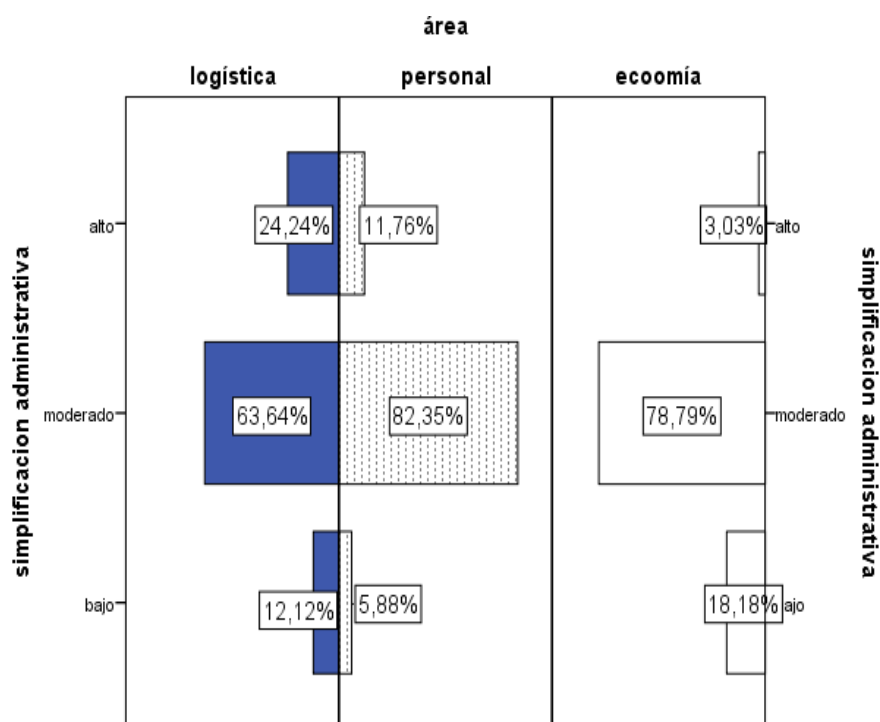


Figura 2. Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

En cuanto a los resultados que se muestran en la tabla 8 y figura 2, se tiene el nivel de percepción entre las áreas y el nivel de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 24.2% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 63.6% los trabajadores del área de logística, el 82.4% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Nivel de percepción de la calidad de servicio, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Tabla 9

Nivel de percepción de la dimensión calidad de servicio, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Tabla de contingencia calidad de servicio * área

		Área			Total	
		Logística	personal	Economía		
calidad de servicio	Bajo	Recuento	3	2	6	11
		% dentro de área	9,1%	5,9%	18,2%	11,0%
	moderado	Recuento	17	25	26	68
		% dentro de área	51,5%	73,5%	78,8%	68,0%
	Alto	Recuento	13	7	1	21
		% dentro de área	39,4%	20,6%	3,0%	21,0%
Total	Recuento	33	34	33	100	
	% dentro de área	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

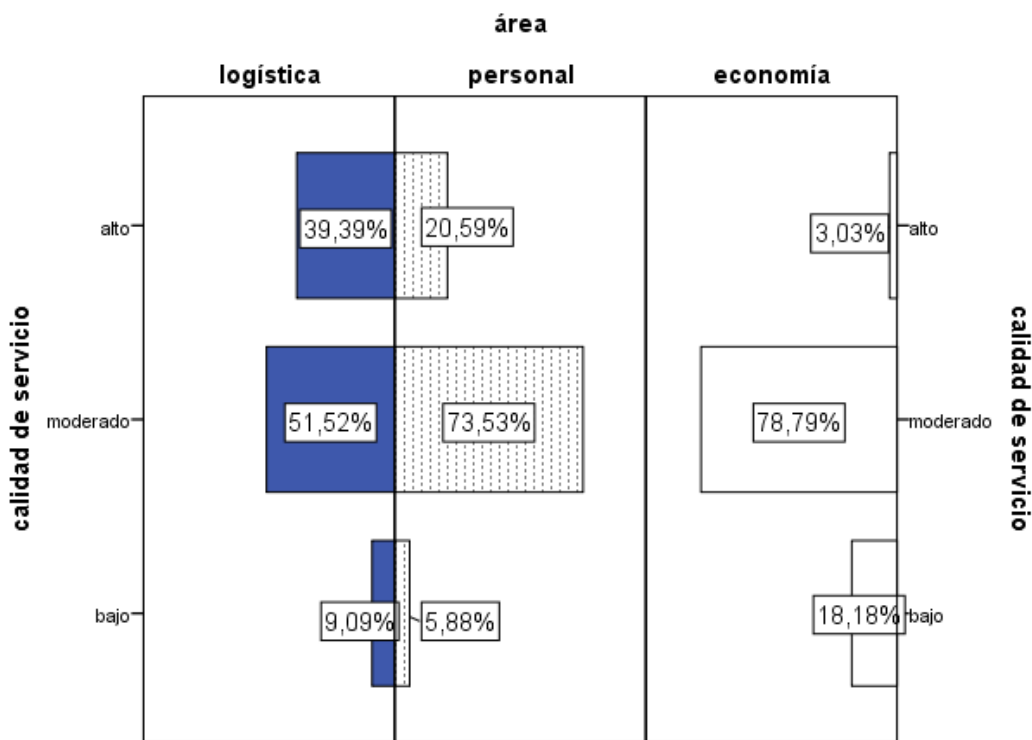


Figura 3. Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

En cuanto a los resultados que se muestran en la tabla 9 y figura 3, se tiene el nivel de percepción entre las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 39.4% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 51.5% los trabajadores del área de logística, el 73.5% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Niveles de percepción de la optimización de recursos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Tabla 10

Nivel de percepción de simplificación administrativa, en la dimensión optimización de recursos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Tabla de contingencia optimización de recurso * área

			Área			Total
			logística	Personal	Economía	
optimización de recurso	bajo	Recuento	5	4	6	15
		% dentro de área	15,2%	11,8%	18,2%	15,0%
	moderado	Recuento	23	26	26	75
		% dentro de área	69,7%	76,5%	78,8%	75,0%
	alto	Recuento	5	4	1	10
		% dentro de área	15,2%	11,8%	3,0%	10,0%
Total	Recuento		33	34	33	100
	% dentro de área		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

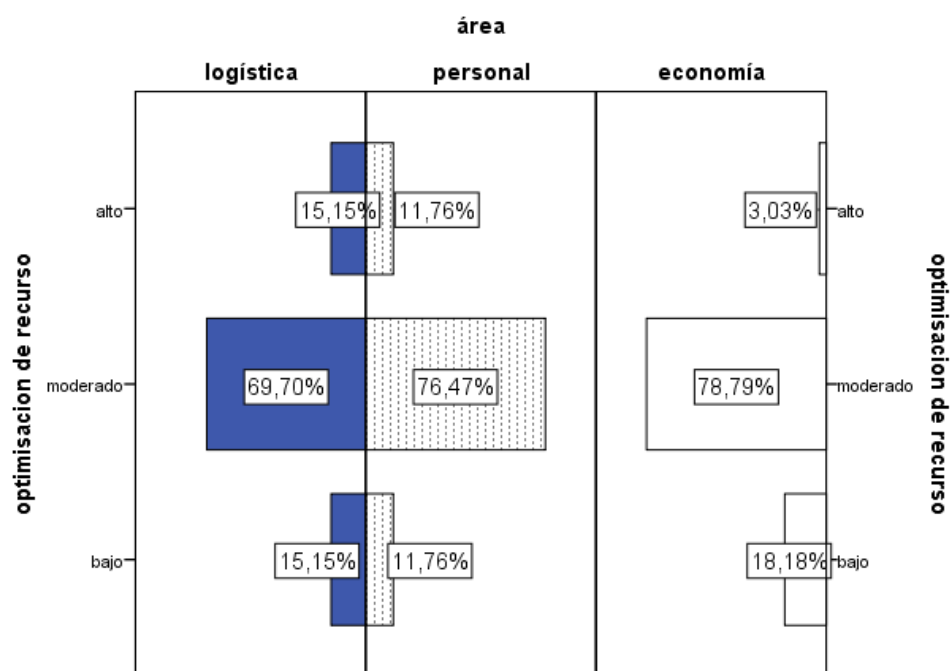


Figura 4. Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

En cuanto a los resultados que se muestran en la tabla 10 y figura 4, se tiene nivel de percepción entre las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 15.2% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 69.7% los trabajadores del área de logística, el 76.5% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Nivel de percepción entre la reducción de tiempo, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Tabla 11

Nivel de percepción de simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Tabla de contingencia reducción de tiempo * área

		Área			Total	
		logística	Personal	Economía		
reducción de tiempo	Bajo	Recuento	4	5	6	15
		% dentro de área	12,1%	14,7%	18,2%	15,0%
	Moderado	Recuento	21	26	25	72
		% dentro de área	63,6%	76,5%	75,8%	72,0%
	Alto	Recuento	8	3	2	13
		% dentro de área	24,2%	8,8%	6,1%	13,0%
Total		Recuento	33	34	33	100
		% dentro de área	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

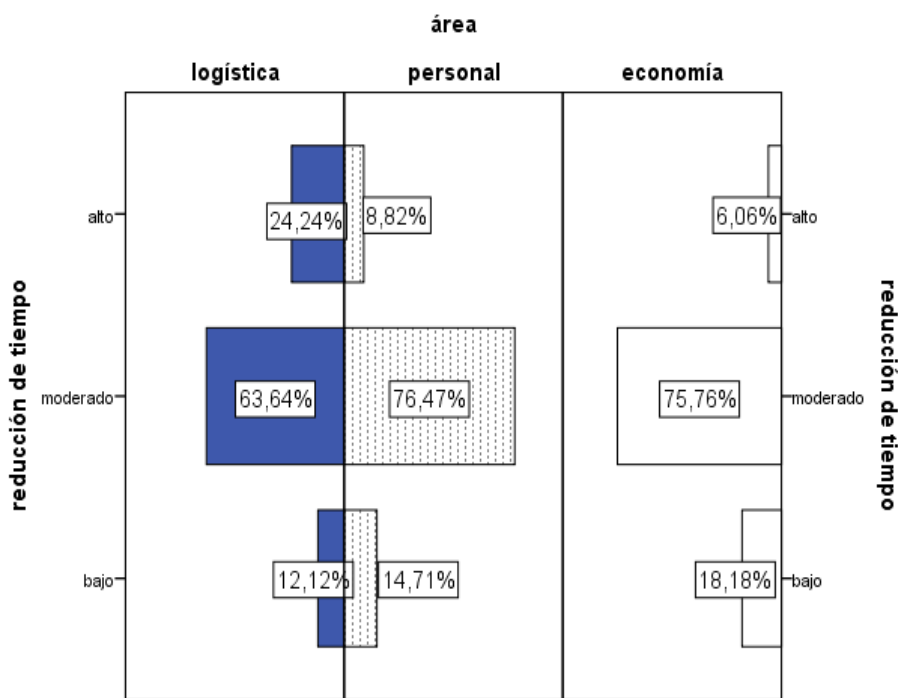


Figura 5. Comparación porcentual de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

En cuanto a los resultados que se muestran en la tabla 11 y figura 5, se tiene el nivel de percepción entre las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 24.2% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 63.6% los trabajadores del área de logística, el 76.5% del área de personal y el 75.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, según áreas, en la *Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016*.

H1: Existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, según áreas, en la *Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016*.

Nivel de significación; $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis Ho si: $p < 0.05$

Tabla 12.

Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Rangos

	Áreas	N	Rango promedio	Estadísticos de prueba ^{a,b}	
simplificación	logística	33	57,65	Chi-cuadrado	5.493
administrativa	personal	34	52,49	gl	2
	economía	33	41,30	Sig. asintótica	,064
	Total	100			

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: área

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se tienen la comparación entre los tres grupos de estudio que representan las áreas de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en cuanto al nivel de la percepciones de la simplificación administrativa; donde se tiene al estadístico de prueba de Kruskal Wallis en concordancia a la prueba de independencia del Chi

cuadrado de 5.493 y el valor de significación estadística de $p = 0.064$ mayor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) implicando aceptar la hipótesis nula y aseverar que hay índices que muestran que no existe diferentes percepciones de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana – 2016

Específicas 1

Ho: No existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa en la calidad de servicio, según áreas, en la *Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.*

H1: Existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa en la calidad de servicio, según áreas, en la *Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.*

Nivel de significación; $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis Ho si: $p < 0.05$

Tabla 13

Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas y la calidad de servicio en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Rangos

	Áreas	N	Rango promedio	Estadísticos de prueba ^{a,b}	
calidad de servicio	Logística	33	61,79	Chi-cuadrado	17.108
	Personal	34	55,71	GI	2
	economía	33	33,85	Sig. asintótica	,000
	Total	100			

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: área

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se tienen la comparación entre los tres grupos de estudio que representan las áreas de la Dirección de Red

de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en cuanto al nivel de la percepciones de la simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio; donde se tiene al estadístico de prueba de Kruskal Wallis en concordancia a la prueba de independencia del Chi cuadrado de 17.108 y el valor de significación estadística de $p = 0.000$ menor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula ya que existe diferencia en el nivel de percepción de simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana - 2016

Específicas 2

Ho: No existe diferencia en el nivel de percepción de la simplificación administrativa en la optimización de recursos, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016

H1: Existe diferencia en el nivel de percepción de la simplificación administrativa en la optimización de recursos, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016

Nivel de significación; $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis Ho si: $p < 0.05$

Tabla 14

Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas y la optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Rangos

	Áreas	N	Rango promedio	Estadísticos de prueba ^{a,b}	
optimización de recurso	Logística	33	52,73	Chi-cuadrado	2.014
	Personal	34	53,97	GI	2
	Economía	33	44,70	Sig. asintótica	,365
	Total	100			

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: área

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se tienen la comparación entre los tres grupos de estudio que representan las áreas de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en cuanto al nivel de las percepciones de la simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos; donde se tiene al estadístico de prueba de Kruskal Wallis en concordancia a la prueba de independencia del Chi cuadrado de 2.014 y el valor de significación estadística de $p = 0.365$ mayor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) implicando aceptar la hipótesis nula ya que no existe diferencia a nivel de percepción de simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana - 2016

Específicas 3

Ho: No existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa en la reducción de tiempos, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016

H1: Existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa en la reducción de tiempos, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016

Nivel de significación; $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis Ho si: $p < 0.05$

Tabla 15

Comparación de rangos promedio y estadístico de prueba Kruskal Wallis de las áreas y la reducción de tiempos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana

Rangos

	Áreas	N	Rango promedio	Estadísticos de prueba ^{a,b}	
reducción de tiempo	Logística	33	56,80	Chi-cuadrado	2.561
	Personal	34	49,04	GI	2
	Economía	33	45,70	Sig. asintótica	,278
	Total	100			

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: área

Finalmente, en cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se tienen la comparación entre los tres grupos de estudio que representan las áreas de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en cuanto al nivel de las percepciones de la simplificación administrativa en la dimensión reducción del tiempo; donde se tiene al estadístico de prueba de Kruskal Wallis en concordancia a la prueba de independencia del Chi cuadrado de 2.561 y el valor de significación estadística de $p = 0.278$ mayor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) implicando no rechazar la hipótesis nula ya que no existe diferencia a nivel de percepción de simplificación administrativa en la dimensión reducción del tiempo, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana - 2016

IV. Discusión

Según la primera hipótesis general “Existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, según áreas, en la *Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016*” se puede observar que el personal del área de logística presenta mejores percepciones representando el 24.2% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo, el 63.6% los trabajadores del área de logística, el 82.4% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

El Plan Nacional de simplificación administrativa de trámites (2016) de la República del Ecuador establece que la simplificación administrativa es una estrategia para una gestión pública oportuna y eficaz para los usuarios, así como para acelerar los trámites y los procedimientos administrativos en las Instituciones Públicas, constituyendo un servicio a la colectividad más eficiente, en el trabajo de investigación realizado puedo afirmar que la simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud de Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, es una estrategia que se ha implementado ya que ha contribuido para que en la totalidad de los asuntos las gestiones sean más rápidos y se busque la satisfacción del usuario, pero aún existen deficiencias que se tendrá que ir mejorando progresivamente, en cuanto a la solución de los tramites de los expedientes y así poder generar una satisfacción total del usuario.

Según la primera hipótesis específica “Existe diferencia en el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa en la calidad de servicio, según áreas, en la *Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016*”, en donde se observa que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 39.4% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 51.5% los trabajadores del área de logística, el 73.5% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac

Pucusana. Chiang (2013) en la publicación titulada Simplificación Administrativa en España refirió que las administraciones públicas están adoptando medidas para facilitar las actividades dentro de las instituciones públicas, una mejor calidad de servicio al usuario, por lo que debo afirmar de acuerdo al trabajo de investigación realizado, que se está adoptando medidas para que la calidad de servicio de parte de los trabajadores que están inmersos en estos trámites, se brinde al usuario una atención personalizada, asimismo la institución deberá darle al personal todo lo necesario para que este pueda cumplir a cabalidad con sus funciones, como útiles de escritorio equipos de cómputo de última tecnología y un ambiente que sea cómodo, etc., así como capacitación permanente al personal.

Según la segunda hipótesis específica“ Existe en el nivel de la simplificación administrativa diferentes percepciones en la optimización de recursos en las áreas en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016, el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 15.2% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 69.7% los trabajadores del área de logística, el 76.5% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

Chiang (2013) refirió un desafío clave en la simplificación administrativa es modificar las leyes del procedimiento administrativo para poder eliminar el abuso de las exigencias de tanta carga documental, por lo que del trabajo de investigación realizado puedo afirmar que un punto muy relevante en cuanto a la segunda dimensión optimización de los recursos, existe mucha burocracia, lo que no permite agilizar un simple trámite, la solicitud de documentación que obra en poder de la Institución o exigir frecuentemente aquellos que obran en la misma entidad u otra distinta para obtener dictámenes que podría tramitarlos directamente esta entidad, tienen directa relación con el desconocimiento de los principios de simplificación administrativa y con la falta de control del

cumplimiento de los mismos, esto puede ser un problema ya que se debería solucionar este trasladando la responsabilidad a la institución y no al usuario. Es por eso es necesario realizar una mejor organización y coordinación entre entidades públicas para no perjudicar a los usuarios.

Según la tercera hipótesis específica “Existe en el nivel de la Simplificación Administrativa diferentes percepciones en la reducción de tiempos en las áreas en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016” en donde se observa que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 24.2% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 63.6% los trabajadores del área de logística, el 76.5% del área de personal y el 75.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos es moderado en la Dirección e Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

Muñoz (2015), el artículo denominado *La Simplificación Administrativa en el marco del proceso de Modernización del Estado, Reformas de trámites empresariales*, escrito que plantea los asuntos de Simplificación Administrativa así como el efecto verdadero de las transformaciones, su objetivo es plantear la necesidad de remontar a nivel nacional los recursos informáticos, para lo que tendrían que elaborar los progresos informáticos en software libre y elaborar soluciones integrales basándose en la operatividad. Con relación al progreso de la gerencia pública, concordamos con el autor en cuanto a que la Secretaria de Gestión Pública, tiene que organizar la gestión administrativa, será reforzada con la finalidad de conseguir la renovación del gobierno, así como se tendría que efectuar la ascensión a nivel nacional de medios válidos para que los tramites se solucionen en el mínimo tiempo viable.

V. Conclusiones

Primera

De acuerdo con la prueba de Kruskal Wallis y a la prueba de independencia del Chi cuadrado de 5.493 y el valor de significación de estadística de $p= 0.064$ mayor al nivel de la significación estadística $\alpha= 0.05$ ($p \geq \alpha$) implicando aceptar la hipótesis nula. Comparar el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, según áreas, estableciendo una administración eficientemente y oportuno que solucione las carencias de los usuarios, encaminado al beneficio de sus insuficiencias y derechos, estableciendo el uso insuperable del progreso de suficiencias y la eficacia del servicio concedido por el personal de las Instituciones Públicas, busca ser eficiente en el trabajo para lograr sus propósitos.

Segunda

En cuanto al nivel de la percepciones de la simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio; donde se tiene al estadístico de prueba de Kruskal Wallis en concordancia a la prueba de independencia del Chi cuadrado de 17.108 y el valor de significación estadística de $p = 0.000$ menor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula ya que existe diferentes percepciones de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana – 2016. Si conseguimos asumir un gran triunfo y sobre todo la complacencia del usuario, así como del personal. Nos damos cuenta de que, si podemos ser capaces de transformar el pensamiento del trabajador, de modo tal que ayude y se une al triunfo conseguido. Se sabe de antemano que todo lo que involucra administración debe de tener una distribución bien calculada, es importante para cualquier diligencia a desarrollarse dentro del mismo, por lo que aplicando una excelente disposición de servicio se alcanza la complacencia general.

Tercera

En cuanto al nivel de la percepción de la simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos; donde se tiene al estadístico de prueba de

Kruskal Wallis en concordancia a la prueba de independencia del Chi cuadrado de 2.014 y el valor de significación estadística de $p = 0.365$ mayor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) implicando aceptar la hipótesis nula ya que no existe diferentes percepciones de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana – 2016. En esta tesis se desenvuelve un procedimiento para conseguir un cambio fundamental, siguiendo esta metodología podemos afirmar e inclusive garantizar que todo expediente redundante requerido se efectúe los arreglos precisos para no caer en faltas de duplicidad, optimando los recursos.

Cuarta

En cuanto al nivel de la percepciones de la simplificación administrativa en la dimensión reducción del tiempo; donde se tiene al estadístico de prueba de Kruskal Wallis en concordancia a la prueba de independencia del Chi cuadrado de 2.561 y el valor de significación estadística de $p = 0.278$ mayor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) implicando no rechazar la hipótesis nula y tener que no existe diferentes percepciones de las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión reducción del tiempo en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana – 2016. En cuanto a la reducción de tiempos es transcendental porque es un componente que entra en todos los aspectos, aún en las gestiones que se piensan intrascendentes. En conclusión, en este trabajo de tesis se evidencia que en todas las Instituciones Públicas, existe ese problema.

VI. Recomendaciones

Primera

La Dirección de Red de Salud Villa El Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana debe realizar eventos de capacitación permanente a los trabajadores, para que conozcan sus obligaciones y responsabilidades en materia de simplificación administrativa.

Segunda

La metodología utilizada para llevar a la práctica una mejor calidad de servicio, es el cambio de pensamiento del personal administrativo es de vital importancia para que juntos logremos los objetivos señalados, e inclusive tomarla en cuenta para nuestra vida diaria,

Tercera

La Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana debe elaborar procedimientos y formatos estandarizados a utilizar, a fin de evitar que se solicite documentos innecesarios, muchas veces contrarios a la simplificación administrativa, generando trabas y barreras burocráticas permanentemente.

Cuarta

Para la revisión de los procesos de la calidad de la gestión donde en cada período se adicione valor y pautas que se generalicen, lo que disminuirá el tiempo, otorgando gradualmente a las entidades públicas de equipos informáticos, software de gestión y aparatos de comunicación que los faculten para solucionar expedientes virtuales, pero lo más significativo es que el trabajador se incluya en el proceso de perfeccionamiento accediendo contribuir con opiniones y recursos, viendo así al usuario no como una contraparte sino como una socio para el cambio.

VII. Referencias bibliográficas

- Balestrini, M., (2006), *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas, Editorial: Panamo
- Barrantes, E.R., (2006), *Técnicas cualitativas de Investigación*. San José, Costa Rica, Editorial: UNED.
- Esparza, R.C., (2012), *Simplificación Administrativa*, Murcia, España. (s.n.).
- Centro de Investigación Parlamentaria, (2005), *Enfoques y Líneas de Trabajo en Materia Legislativa. Simplificación Administrativa*, Lima, Perú (s.n.).
- Comité de Simplificación de Trámites, (2016), *Plan Nacional de Simplificación de Trámites*. Ecuador. (s.n).
- Chiang, B.C., (2013), *Simplificación Administrativa*. España. (s.n.).
- Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas-CORA, (2013), *Estudio integral de las Administraciones Publicas*, España. (s.n.).
- Deming, E. (1989), *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*, Madrid, España, Editorial: Díaz de Santos.
- Hurtado de Barrera, J., (2008), *El proyecto de Investigación*. Quinta edición. Caracas. Ediciones Quirón-Sypal.
- Estado de Guanajuato y sus Municipios, (2007-2012), *Simplificando las Reglas para un Gobierno más efectivo*. México.
- Fernández, I., (2005), *Construcción de escala aditiva tipo Likert*, España, Editorial: McGraw Hill.
- Ferrero, M. y Chiotti, O., (2001), *Optimización*, Buenos Aires, Argentina, Editorial: N.J. Scenna

- Gamero, E., (2014), *Simplificación del procedimiento administrativo y mejora de la regulación*, Valencia, España: Editorial: Cádiz
- Grasso, A., (2006), *Significación científica y de importancia en las sociedades democráticas*, Buenos Aires, Argentina, Editorial: Novedades Educativas
- Hernández, Fernández, Baptista, (1994), *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Hurtado de Barrera, J., (2008), *El proyecto de Investigación*. Quinta edición. Caracas. Ediciones Quirón-Sypal.
- Ishikawa, K., (1986), *¿Qué es control total de la calidad?*, Colombia, Editorial: normal.
- Juran, J. y Gryna,(1998), *Planificación de la calidad*. Madrid, España, Editorial: Díaz de Santos.
- Kerlinger, (1979), *Diseños no experimentales de la investigación*, Pag.116
- Ley Nª 25035 (1989), *Simplificación Administrativa*, Lima, Perú.
- Malhotra, N. (2004), *La investigación de mercados un enfoque práctico*, segunda Edición, Editorial: Prentice Hall.
- Martín-Retortillo Baquer, s. (1998), *De la Simplificación de la Administración Pública*, *Revista de administración Pública*, núm. 147, (p. 7).
- Ministerio de Hacienda y Administración Pública, (2014), *Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la Administración General Del Estado*, España (p. 27-75).

Muñoz, W., (2015), *La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado*, Lima, Perú, Editorial: LLankay.

Padilha, V., (2004), *Verbete Tempo livre*, Belo Horizonte, Editora: Auténtica.

Pineda, B., (1994), *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.EE.UU.

Resolución Ministerial N° 242/MINSA, (2016), *Procedimientos para inscripción de bienes farmacéuticos y sanitarios*, Lima Perú.

Rodríguez, M., (2008), *Técnicas e instrumentos de recolección de datos de investigación*, primera edición, México, Editorial: Pandora.

Rodríguez, Arana, J., (2002), *El proceso de modernización administrativa en las Comunidades Autónoma*, España.

Sampieri, R.H., Hernández, C.C., Baptista, P.L.(2003), *Metodología de la Investigación*, México, Editorial: McGraw Hill

Santo, (2000), *Lazer popular e geração de empregos*. São Paulo, Brasil.

Tamayo y Tamayo, M, (2008), *Proyecto de Investigación Marco teórico*. México, Editorial: Limusa.

Anexos

**ANEXO A
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.
Autor: Ana María Solís Mejías

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: ¿Cuál es el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?</p> <p>Problema secundario: ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del servicio, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la optimización de recursos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la reducción de tiempos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016?</p>	<p>Objetivo General Comparar el nivel de percepción de la Simplificación Administrativa, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016</p> <p>Objetivos específicos: Comparar el nivel de la calidad del servicio, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.</p> <p>Comparar el nivel de la optimización de recursos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.</p> <p>Comparar el nivel de la reducción de tiempos, por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.</p>	<p>Hipótesis general El nivel de percepción de la Simplificación Administrativa es diferente, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de percepción de la calidad de servicio es diferente, según áreas en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.</p> <p>El nivel de percepción de la optimización de recursos es diferente, según áreas en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016</p> <p>El nivel de percepción de la reducción de tiempos es diferente, según áreas en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016</p>	Variable 1: Simplificación Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
			<p>Calidad de Servicio</p> <p>Optimización de recurso</p> <p>Reducción de tiempo</p>	<p>Trato cortes y amable</p> <p>Reducción de la carga documental</p> <p>Reducción del plazo de duración del procedimiento y tiempos de respuesta.</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11.12.13</p> <p>14.15.16.17,18,19,20</p>	<p>Nunca 1</p> <p>Casi nunca 2</p> <p>A veces 3</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>Siempre 5</p>	<p>Rango: 26</p> <p>Bajo</p> <p>20 – 46</p> <p>Moderado</p> <p>47 -73</p> <p>Alto</p> <p>74 – 100</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA A UTILIZAR
<p>TIPO</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental • Básico • Descriptivo comparativo <p>DISEÑO</p> <p>Descriptivo</p> <p>METODO:</p> <p>Descriptivo.</p>	<p>POBLACION</p> <p>La población en estudio fue conformada por los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana comprendió 133 personas en el año 2016.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>Probabilística</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Para seleccionar a las 100 personas que conformaron nuestra muestra se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Simplificación Administrativa</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Autor: Ana María Solís Mejías</p> <p>Año: 2016</p> <p>Ámbito de Aplicación: Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana</p>	<p>La estadística que se utilizó es la prueba no Paramétrica del Chi Cuadrado</p>

Anexo B

Encuesta de simplificación administrativa

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información. Tu opinión es muy relevante para tomar decisiones administrativas. La encuesta es anónima, contestarla te llevará poco tiempo, por lo que te agradecemos tu disposición a expresarte con sinceridad y espontaneidad.

ESCALA VALORATIVA

Código	N	CN	AV	CS	S
Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
1.	Aun cuando el personal está ocupado responde rápidamente a las preguntas de los usuarios.					
2.	El personal por desconocimiento no incurre en trabas administrativas para la solución de los trámites.					
3.	El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario.					
4.	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.					
5.	La infraestructura es adecuada para brindar el servicio administrativo.					
6.	El personal soluciona rápida y eficazmente los problemas de trámites.					
	Optimización de recursos	1	2	3	4	5
7.	La documentación utilizada (formatos, formularios) para la prestación del servicio son los adecuados.					
8.	La administración se preocupa por la eliminación de documentos exigidos en el procedimiento administrativo.					
9.	La administración implementa normas para que los beneficios de ley se den al personal de manera automática.					
10.	El personal posee los suficientes conocimientos para la atención del servicio.					
11.	Existen manuales o guías para el usuario.					
12.	Existen materiales suficientes para la atención del servicio.					
13.	El personal verifica que los requisitos sean los correctos y estén completos.					

	Reducción de tiempos	1	2	3	4	5
14.	La Institución tiene horarios convenientes de atención al público.					
15.	Se cumple con el servicio en el tiempo establecido según las normas.					
16.	Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios.					
17.	Recibió información clara sobre los plazos del trámite.					
18.	La red de Salud VESLPP cuenta con la logística necesaria para reducir los plazos administrativos en la solución de casos.					
19.	La administración se preocupa por la aplicación del silencio positivo ante la no emisión del informe en el plazo establecido.					
20.	Agilización de las comunicaciones interiores en la entidad.					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo C: Base de datos del estudio de investigación

Variable: Simplificación administrativa (prueba piloto)

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	T
	CALIDAD DE SERVICIO						OPTIMIZACION DE RECURSOS						REDUCCION DE TIEMPOS								
1	4	3	3	3	3	2	4	1	1	3	1	2	4	5	2	2	2	1	2	3	51
2	3	2	4	5	2	3	3	2	1	4	1	3	4	5	3	1	3	3	1	4	57
3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	82
4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	5	3	1	4	3	4	5	5	3	3	3	76
5	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	3	4	2	3	3	65
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	65
7	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	1	2	3	2	55
8	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	78
9	3	4	2	3	1	1	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	2	56
10	3	2	3	1	3	3	2	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	43
11	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	90
12	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	42
13	4	3	4	5	3	5	3	2	4	5	3	4	5	5	5	3	5	2	4	4	78
14	3	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	54
15	5	3	5	5	5	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	4	2	3	67
16	2	3	3	3	1	4	3	2	3	2	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	53
17	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	59
18	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	69
19	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	77
20	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	66
21	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	71

22	4	2	3	4	4	4	3	1	2	5	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	59
23	4	2	3	4	4	4	3	1	2	5	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	59
24	4	2	3	4	4	4	3	1	2	5	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	60
25	5	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	83
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	73
27	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	77
28	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	42
29	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	70
30	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	3	44
	0.95	0.63	0.88	1.2	1.4	1.2	0.53	1.3	1.3	0.7	1,4	1	0.7	1.42	1.1.	0.92	1.6	1.1	1.29	0.7	

FORMULA PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K	=	20	Total, de ítems
$\sum Vi$	=	21.3	suma de varianza de cada ítem
Vt	=	169.83	suma total de la varianza de cada fila

sección 1	1.053
sección 2	0.874
Absoluto S2	0.874

∞

0.920

Anexo D: Base de datos del estudio de
investigación

Nº P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20

SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

	CALIDAD DE SERVICIO						OPTIMIZACION DE RECURSOS						REDUCCION DE TIEMPOS						T		
1	4	3	3	3	3	2	4	1	1	3	1	2	4	5	2	2	2	1	2	3	51
2	3	2	4	5	2	3	3	2	1	4	1	3	4	5	3	1	3	3	1	4	57
3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	82
4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	5	3	1	4	3	4	5	5	3	3	3	76
5	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	3	4	2	3	3	65
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	65
7	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	1	2	3	2	55
8	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	78
9	3	4	2	3	1	1	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	2	56
10	3	2	3	1	3	3	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	2	43
11	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	90
12	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	42
13	4	3	4	5	3	5	3	2	4	5	3	4	5	5	5	3	5	2	4	4	78
14	3	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	54
15	5	3	5	5	5	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	4	2	3	67
16	2	3	3	3	1	4	3	2	3	2	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	53
17	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	59
18	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	69
19	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	77
20	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	66

21	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	71
22	4	2	3	4	4	4	3	1	2	5	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	59
23	4	2	3	4	4	4	3	1	2	5	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	59
24	4	2	3	4	4	4	3	1	2	5	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	60
25	5	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	83
26	4	3	4	4	4	4		4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	69
27	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	77
28	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	42
29	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	70
30	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	3	44
31	4	2	5	5	3	5	4	3	2	3	1	1	4	3	4	2	3	1	2	3	60
32	4	2	5	5	3	5	4	3	2	3	1	1	4	3	4	2	3	1	2	3	60
33	3	3	4	5	2	4	4	3	2	4	1	2	5	5	4	2	5	3	4	4	69
34	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	5	3	3	3	66
35	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	70
36	5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	90
37	3	3	3	4	4	3	4	1	3	2	4	3	3	1	3	2	4	3	4	3	60
38	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	3	2	1	1	36
39	5	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	71
40	3	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	3	4	3	3	4	72
41	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	73
42	3	3	4	4	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	57
43	5	3	4	5	2	5	4	2	2	5	5	3	5	5	2	3	1	1	5	3	70
44	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	48
45	5	3	5	3	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	80
46	3	4	4	3	2	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	56
47	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	65

48	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	62
49	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	55
50	3	3	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	53
51	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	39
52	3	2	3	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	80
53	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	53
54	3	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	2	4	3	5	3	78
55	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	60
56	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	61
57	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3	62
58	4	2	3	4	2	2	4	2	3	3	4	1	3	2	3	3	4	3	5	5	62
59	4	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	4	3	1	1	3	2	4	4	56
60	3	2	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	2	4	2	2	55
61	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	1	2	3	2	4	3	5	3	3	3	55
62	3	3	5	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	64
63	5	2	4	3	1	4	2	1	4	4	2	1	5	2	5	3	3	2	2	3	58
64	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	1	2	3	3	5	56
65	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3	2	2	3	2	1	4	61
66	3	3	5	2	3	2	4	1	2	5	3	3	2	5	3	4	1	3	2	2	58
67	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	1	2	2	4	3	3	56
68	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	40
69	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	3	1	3	3	2	2	42
70	4	2	3	4	3	3	5	1	2	3	1	2	3	3	1	3	1	4	3	4	55
71	3	1	3	2	2	4	3	3	5	2	3	3	4	1	2	2	2	3	5	3	56
72	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	4	1	55
73	2	1	3	2	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	61
74	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	5	3	5	4	5	3	4	4	65

75	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	5	3	4	5	4	2	4	1	2	3
76	4	3	3	5	4	3	3	4	1	2	3	1	3	4	3	1	3	3	3	5
77	2	2	2	3	2	5	4	2	3	3	2	2	4	2	4	3	4	1	1	3
78	5	2	3	2	1	3	3	1	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4
79	3	3	4	3	2	2	5	3	4	3	3	1	3	4	3	1	3	3	4	3
80	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1
81	3	1	5	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	2
82	2	2	3	4	2	3	1	2	3	2	2	5	5	2	2	3	3	5	4	4
83	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	1	5	4	3	3
84	2	1	3	2	5	3	3	1	5	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	1
85	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3
86	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4
87	2	2	4	3	3	2	5	2	2	4	1	5	4	3	5	2	1	3	1	2
88	4	4	4	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	2	4
89	1	3	4	4	1	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	5	4	3
90	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5
91	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	3	4
92	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3
93	3	4	3	2	4	5	3	2	3	2	4	1	3	4	3	2	3	4	4	4
94	5	2	2	3	3	3	4	4	1	4	2	2	4	2	4	3	5	4	3	3
95	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	5	3
96	3	2	3	5	3	3	3	2	3	3	1	2	3	5	3	4	4	2	3	4
97	4	1	4	3	2	2	3	4	5	4	2	1	2	3	4	2	3	3	4	2
98	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2
99	3	2	2	3	2	3	4	1	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	4	3
100	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	1	4	3	3	4

60
61
54
53
60
44
59
59
62
56
43
57
56
59
64
56
79
43
63
63
64
61
58
44
61
65

VARIANZ

A	0.99	0.73	0.89	0.97	1.2	1.06	0.76	1.14	1.11	0.8	1.39	1.089	0.89	1.31	1.1	1.08	1.22	1.03	1.29	1.04
---	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	-----	------	-------	------	------	-----	------	------	------	------	------

121

Fórmula para determinar la confiabilidad de la variable

$$r = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

	K	=	20	Total, de ítems
$\sum V_i$		=	21.084	suma de varianza de cada ítem
V_t		=	121	suma total de la varianza de cada fila
sección 1			1.053	
sección 2			0.826	
Absoluto S2			0.826	
∞			0.869	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lurín., Promoción 2015 - II aula 1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.


El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Solis Heredia, Ana Maria

Firma

Apellidos y nombre:

23696311

D.N.I:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Calidad de servicio							
1	Aun cuando el personal está ocupado responde rápidamente a las preguntas de los usuarios	✓		✓		✓		
2	El personal por desconocimiento no incurre en trabas administrativas para la solución de los trámites.	✓		✓		✓		
3	El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario	✓		✓		✓		
4	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	✓		✓		✓		
5	La infraestructura es adecuada para brindar el servicio administrativo	✓		✓		✓		
6	El personal soluciona rápida y eficazmente los problemas de tramites	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Optimización de recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La documentación utilizada (formatos, formularios) para la prestación del servicio son los adecuados	✓		✓		✓		
8	La administración se preocupa por la eliminación de documentos exigidos en el procedimiento administrativo	✓		✓		✓		
9	La administración implementa normas para que los beneficios de ley se den al personal de manera automática	✓		✓		✓		
10	El personal posee los suficientes conocimientos para la atención del servicio	✓		✓		✓		
11	Existe manuales o guías para el usuario	✓		✓		✓		
12	Existen materiales suficientes para la atención del servicio	✓		✓		✓		
13	El personal verifica que los requisitos sean los correctos y estén completos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Reducción de tiempos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La red de Salud VESLPP cuenta con la logística necesaria para reducir los plazos administrativos en la solución de casos	✓		✓		✓		
15	Se cumple con el servicio en el tiempo establecido según las	✓		✓		✓		

	normas					
16	Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios	✓				
17	Recibió información clara sobre los plazos del trámite	✓				
18	La Institución tiene horarios convenientes de atención al público.	✓				
19	La administración se preocupa por la aplicación del silencio positivo ante la no emisión del informe en el plazo establecido	✓				
20	Agilización de las comunicaciones interiores en la entidad	✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. RIVERA RUPAY ROSA ISABEL DNI: 08511155

Especialidad del validador: TEMÁTICO

02 de 06 del 20 17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 del Experto Informante.
 Dra. ROSA ISABEL RIVERA RUPAY
 Docente Universitaria

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Calidad de servicio								
1	Aun cuando el personal está ocupado responde rápidamente a las preguntas de los usuarios	✓		✓		✓		
2	El personal por desconocimiento no incurre en trabas administrativas para la solución de los trámites.	✓		✓		✓		
3	El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario	✓		✓		✓		
4	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	✓		✓		✓		
5	La infraestructura es adecuada para brindar el servicio administrativo	✓		✓		✓		
6	El personal soluciona rápida y eficazmente los problemas de tramites	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Optimización de recursos								
7	La documentación utilizada (formatos, formularios) para la prestación del servicio son los adecuados	✓		✓		✓		
8	La administración se preocupa por la eliminación de documentos exigidos en el procedimiento administrativo	✓		✓		✓		
9	La administración implementa normas para que los beneficios de ley se den al personal de manera automática	✓		✓		✓		
10	El personal posee los suficientes conocimientos para la atención del servicio	✓		✓		✓		
11	Existe manuales o guías para el usuario	✓		✓		✓		
12	Existen materiales suficientes para la atención del servicio	✓		✓		✓		
13	El personal verifica que los requisitos sean los correctos y estén completos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Reducción de tiempos								
14	La red de Salud VESLPP cuenta con la logística necesaria para reducir los plazos administrativos en la solución de casos	✓		✓		✓		
15	Se cumple con el servicio en el tiempo establecido según las	✓		✓		✓		

normas						
16	Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios	✓				
17	Recibió información clara sobre los plazos del trámite	✓				
18	La Institución tiene horarios convenientes de atención al público.	✓				
19	La administración se preocupa por la aplicación del silencio positivo ante la no emisión del informe en el plazo establecido	✓				
20	Agilización de las comunicaciones interiores en la entidad	✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

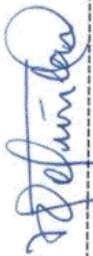
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Quirope Atúnca, José Víctor DNI: 08560838

Especialidad del validador: M. Metodólogo

02 de 06 del 20 17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 del Experto Informante.

 Dr. José Quirope Atúnca
 Docente Universitario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Calidad de servicio							
1	Aun cuando el personal está ocupado responde rápidamente a las preguntas de los usuarios	✓		✓		✓		
2	El personal por desconocimiento no incurre en trabas administrativas para la solución de los trámites.	✓		✓		✓		
3	El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario	✓		✓		✓		
4	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	✓		✓		✓		
5	La infraestructura es adecuada para brindar el servicio administrativo	✓		✓		✓		
6	El personal soluciona rápida y eficazmente los problemas de tramites	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Optimización de recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La documentación utilizada (formatos, formularios) para la prestación del servicio son los adecuados	✓		✓		✓		
8	La administración se preocupa por la eliminación de documentos exigidos en el procedimiento administrativo	✓		✓		✓		
9	La administración implementa normas para que los beneficios de ley se den al personal de manera automática	✓		✓		✓		
10	El personal posee los suficientes conocimientos para la atención del servicio	✓		✓		✓		
11	Existe manuales o guías para el usuario	✓		✓		✓		
12	Existen materiales suficientes para la atención del servicio	✓		✓		✓		
13	El personal verifica que los requisitos sean los correctos y estén completos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Reducción de tiempos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La red de Salud VESLPP cuenta con la logística necesaria para reducir los plazos administrativos en la solución de casos	✓		✓		✓		
15	Se cumple con el servicio en el tiempo establecido según las	✓		✓		✓		

normas						
16	Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios	✓	✓	✓	✓	✓
17	Recibió información clara sobre los plazos del trámite	✓	✓	✓	✓	✓
18	La Institución tiene horarios convenientes de atención al público.	✓	✓	✓	✓	✓
19	La administración se preocupa por la aplicación del silencio positivo ante la no emisión del informe en el plazo establecido	✓	✓	✓	✓	✓
20	Agilización de las comunicaciones interiores en la entidad	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Caldy Pablo Santiago DNI: 25519954

Especialidad del validador: Mg. Doanida e Investigadora M. Uestorta

..... de 02 JUNIO del 20 17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 del Experto Informante.

Anexo F

Artículo científico

Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud de Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana- 2016

Ana María Solís Mejías
asolism_907@hotmail.com
Universidad Cesar Vallejo

Resumen

En el presente artículo se describe el resultado de la investigación, cuyo objetivo principal fue el determinar la percepción en el nivel de la simplificación administrativa en cuanto a la calidad de servicio, optimización de recursos y la reducción de tiempo en todas las unidades que pertenecen a nuestra institución. Este trabajo de investigación sobre simplificación administrativa realizado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, fue realizado con un método descriptivo y un diseño no experimental.

Para cumplir con los objetivos propuestos se realizó una encuesta, con el fin de incluir estrategias para utilizarla en la modernización de los procesos y procedimientos administrativos en las instituciones públicas, en donde constantemente se presenta este tipo de problemas, donde intervinieron los trabajadores de la diferentes unidades tales como de logística, personal y economía, quienes accedieron a colaborar elaborando la encuesta acerca de los problemas constantes que se da en nuestra institución.

Palabras claves:

Simplificación Administrativa, modernización, reducción de tiempo, reducción de documentos.

ABSTRACT

This article describes the results of the investigation, whose main objective was to determine the perception at the level of administrative simplification regarding quality of service, optimization of resources and reduction of time in all units belonging to Our institution. This research work on administrative simplification carried out in the Health Network Directorate Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana was carried out with a descriptive method and a non-experimental design.

In order to meet the proposed objectives, a survey was carried out to include strategies to be used in the modernization of administrative processes and procedures in public institutions, where this type of problem is constantly present, where workers from different sectors Units such as logistics, staff and economy, who agreed to collaborate by preparing the survey about the constant problems that occur in our institution.

Keywords:

Administrative simplification, modernization, reduction of time, reduction of documents.

Introducción

El trabajo de investigación titulado Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, este tema ha sido visto como un problema de orden social, tornándose complejo, burocrático, costoso, por tanto, debe ser fortalecida a efectos de lograr la modernización en las instituciones públicas y por ende en nuestra institución, en este contexto surgió la necesidad de presentar este trabajo de investigación.

En el Gobierno de Alan García (1989) se planteó la simplificación administrativa como una iniciativa para que sea aplicada a todas las instituciones públicas, concluyendo que para un mejor funcionamiento de las instituciones públicas hay que tirar abajo las barreras y las altas vallas a fin de no someterlos a costos y tiempos innecesarios, permitiendo al usuario un trámite ágil y transparente.

Formulación del problema

Existen diferentes percepciones en el nivel de la Simplificación Administrativa por áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016, en cuanto a la calidad de servicio, la optimización de recursos y la reducción de tiempos.

Objetivos

Objetivo general

El nivel de percepción de la Simplificación Administrativa es diferente, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

Objetivos específicos:

El nivel de percepción de la calidad de servicio es diferente, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

El nivel de percepción de la optimización de recursos es diferente, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

El nivel de percepción de la reducción de tiempos es diferente, según áreas, en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana en el año 2016.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación: El presente trabajo de investigación por su naturaleza tuvo un enfoque descriptivo, con un diseño no experimental, por los objetivos que se persiguió es de tipo descriptiva ya que se buscó conocer y describir en que aspecto la presente propuesta ayudara al proceso de simplificación administrativa, este proyecto se trata de un estudio de campo ya que se desarrolló dentro de las instalaciones de la misma institución, permitiendo obtener la información requerida a través de los propios involucrados, es decir los trabajadores

Población y muestra: La población en estudio estuvo conformado por el personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana. De esta población para realizar el diagnóstico se tomó en cuenta 133 personas, utilizando un muestreo no probabilístico con una muestra de 100 personas en total, la cual estuvo conformada por 33 trabajadores del área de Logística, 34 trabajadores del área de personal y 33 trabajadores del área de economía.

Técnicas e Instrumentos: Para recabar la información se empleó la técnica de la encuesta aplicándose un cuestionario estructurado con 20 ítems con alternativas

de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, el mismo que fue validado a través del juicio de tres (3) expertos, el análisis de la información se realizó utilizando estadística descriptiva.

Resultados

En cuanto a los resultados que se muestran, se tienen los niveles comparativos entre las áreas y el nivel de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 24.2% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 63.6% los trabajadores del área de logística, el 82.4% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

En cuanto a los resultados que se muestran, se tienen los niveles comparativos entre las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 39.4% de los trabajadores perciben que el nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 51.5% los trabajadores del área de logística, el 73.5% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión calidad de servicio es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

En cuanto a los resultados que se muestran, se tienen los niveles comparativos entre las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 15.2% de los trabajadores perciben que en nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin

embargo el 69.7% los trabajadores del área de logística, el 76.5% del área de personal y el 78.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión optimización de recursos es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

En cuanto a los resultados que se muestran, se tienen los niveles comparativos entre las áreas al nivel de simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, de las cuales se tiene que el personal del área de logística presentan mejores percepciones representando el 24.2% de los trabajadores perciben que en nivel es alto en comparación a las otras áreas, sin embargo el 63.6% los trabajadores del área de logística, el 76.5% del área de personal y el 75.8% los trabajadores del área de economía perciben que el nivel de la simplificación administrativa en la dimensión reducción de tiempos es moderado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

Discusión

Con respecto al trabajo de investigación sobre Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, y de acuerdo con los resultados obtenidos, después de haber realizado la estadística descriptiva en donde se evaluó a los trabajadores de las áreas de logística, personal y economía, se puede afirmar que existe un nivel moderado el cual es el que más predomina en este resultado, afirmando que es muy importante ya que de este estudio se podrá implementar estos procedimientos en nuestra institución para mejorar los procedimientos administrativos y para obtener una mayor satisfacción del usuario que son los trabajadores.

Conclusiones

De acuerdo al trabajo de investigación realizado me permito concluir que para poder implementar este proceso de simplificación administrativa en la Dirección de Red de Salud de Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, se debe tener un compromiso de parte de los trabajadores que están inmerso en estos trabajos, cumpliendo a cabalidad con su función, de tal manera de que la calidad de servicio que se dé al usuario sea optimo, los documentos a solicitar sea lo necesario y que el tiempo que se necesite para la culminación de los tramites sea el más corto, deberá también estar involucrados los funcionarios de nuestra Institución.



PERU

Ministerio
de SaludDIRECCIÓN DE RED DE SALUD
VILLA EL SALVADOR LURÍN PACHACAMAC PUCUSANA

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Villa El Salvador, 31 de Julio 2017.

OFICIO N° 705 -2017-ODI-CT-DRS-VESLPP

Señor
DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad Cesar Vallejo.

Asunto : **DESARROLLO DE INVESTIGACION.**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar mis cordiales saludos y en atención al documento de la referencia mediante el cual presenta a: **Ana Maria Solis Mejias** identificada con DNI N°07696311 y código de Matricula N°6000156240; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Publica quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis): **"Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana"**.

Teniendo en cuenta lo antecedido y habiendo evaluado dicho Proyecto de Tesis, este Jefatura opina que es procedente facilitar a la mencionada estudiante el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para ocasión para testimoniarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN DE RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR
 LURÍN PACHACAMAC PUCUSANA

 CD. PIO P. VARGAS GUISPE
 COP 1210
 COORDINADOR TÉCNICO

PPYQ/LGR/gpc
 C.c: Archivo.

Av.: José Carlos Mariátegui, Agrupamiento
 Pachacamac, Mz.Z1-Lote 28, Parcela 3A
 Parcela Sub Parcela 4 - Villa El Salvador
 CENTRAL TFI FF - 713.3700