



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios
externos de la dirección regional de educación del Callao 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Campos Morales, Julian Mario (orcid.org/0000-0002-7145-4232)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (orcid.org/0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar este logro a mi abnegada madre querida, quien está muy pendiente de mí siempre con sus sabias palabras, y por apoyarme día a día para poder lograr mis objetivos trazados en el desarrollo de mi vida profesional.

A mis hijos queridos, a mi esposa, quienes son el motor de mi vida para poder seguir adelante y cumplir con este reto que va a formar parte de mi vida personal y profesional.

Julián Mario Campos Morales

Agradecimiento.

Al todopoderoso por concederme la vida, por cuidarme y protegerme con su manto protector durante todo el tiempo de pandemia que estamos viviendo por la COVID19, a mi asesora Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández, quien con sus asesorías y experiencia contribuyó para que este trabajo de investigación se haga realidad. Así mismo, a todas aquellas personas quienes contribuyeron con sus experiencias para terminar mi trabajo de investigación, a todos ustedes un agradecimiento muy especial. Por apoyarme en este reto que va a formar parte de mi vida profesional.

Julián Mario Campos Morales

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y Diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población total de la Dirección Regional de Educación del Callao	16
Tabla 2. Distribución de la población	16
Tabla 3. Distribución de la muestra de usuarios externos de la DREC	17
Tabla 4. Conclusión de validación de los instrumentos por evaluación de profesionales.	20
Tabla 5. Conclusión de la validación del instrumento por evaluación de profesionales	20
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento Simplificación Administrativa.	21
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento Satisfacción del usuario externo	22
Tabla 8. Baremo del Cuestionario Simplificación Administrativa.	23
Tabla 9. Baremo del Cuestionario Satisfacción del usuario externo	23
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la Simplificación administrativa y sus dimensiones	24
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo y dimensiones.	25
Tabla 12. Correlación entre la Simplificación administrativa con satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de Educación del Callao.	26
Tabla 13. Simplificación entre simplificación administrativa y la fiabilidad	27
Tabla 14. Correlación entre simplificación administrativa y la capacidad de respuesta	28
Tabla 15. Correlación entre simplificación administrativa y la seguridad	29
Tabla 16. Correlación entre la simplificación administrativa y empatía	30
Tabla 17. Correlación entre la simplificación administrativa y aspectos tangibles	31

Resumen

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación Callao, periodo 2021. El desarrollo del trabajo de investigación compete a un estudio aplicado, se utilizó una metodología cuantitativa con diseño no experimental correlacional, porque existió manipulación de las variables, éstas se observaron en su estado habitual; para el desarrollo del trabajo, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario como instrumento.

La población objeto de estudio está constituida por 6405 docentes, directivos, personal auxiliar y administrativos de los centros educativos de la Dirección Regional de Educación del Callao DREC. La muestra está conformada por 261 personas quienes participaron en el desarrollo del cuestionario constituido por 20 ítems, los datos recolectados se analizaron utilizando la estadística básica, tablas, gráficos en el software Excel, y las pruebas estadísticas a través del Alfa Conbrach para determinar la confiabilidad de las variables y del software SPSS V.26. Los resultados encontrados del estudio y análisis de los indicadores y dimensiones, reflejan que existe relación entre la variable simplificación administrativa y la variable satisfacción del usuario.

Los resultados se analizaron e interpretaron, tomando en cuenta la observación de las variables, los indicadores y las dimensiones quienes determinaron el grado de relación de las variables. Se concluye: que se requiere optimizar los procesos de simplificación administrativa para lograr un óptimo nivel de satisfacción en los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao.

Palabras clave: Simplificación, administrativa, satisfacción de usuarios.

Abstract

The objective of the research work is to determine the influence that exists between administrative simplification and the satisfaction of external users of the Regional Directorate of Education Callao, period 2021. The development of the research work corresponds to an applied study, a methodology was used quantitative with a non-experimental correlational design, since there was no manipulation of variables, they were observed in their natural state; For the development of the work, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument.

The population under study is made up of 6405 teachers, directors, auxiliary and administrative personnel of educational institutions that belong to the jurisdiction of the Regional Directorate of Education of Callao DREC. The sample is made up of 261 people who participated in the development of the questionnaire consisting of 20 items, the analysis of the data collected was carried out using basic statistics, tables, graphics in Excel software, and statistical tests through Alpha Conbrach to determine the reliability of the variables and the SPSS V.26 software. The results found from the study and analysis of the indicators and dimensions reflect that there is a relationship between the administrative simplification variable and the user satisfaction variable.

Then proceeded to interpret and analyze the results, taking into account the analysis of the variables, their dimensions and indicators who determined the level of relationship of the variables. It is concluded: that it is necessary to optimize the processes of administrative simplification to achieve the level of satisfaction in the users of the Regional Directorate of Education of Callao.

Keywords: Simplification, administrative, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN.

Las entidades públicas de todas partes del mundo, que ejecutan los procedimientos administrativos, son muchas veces burocráticas, engorrosas y costosas, a pesar que en muchos países se ha implementado procesos de modernización a través de la Nueva Gestión Pública, sin embargo, los cambios no han sido sustanciales; estos procesos generan malestar e insatisfacción a los usuarios que hacen uso de los servicios administrativos del Estado. En varios países sudamericanos como: Chile, Brasil y Colombia, modernizaron en la prestación de servicios, implementaron nuevas formas de realizar trámites, desarrollaron diferentes canales teniendo como antecedente las diferentes peculiaridades y carencias de la población (Gil, 2020).

La mayoría de instituciones en el mundo abandonan la complacencia de los administrados en concordancia con la prestación de servicios que ofrecen, es menester de todos los servidores públicos, brindar un óptimo servicio dentro de un prudente periodo de tiempo, para lograr la eficacia al momento de brindar un servicio, en ese sentido, la simplificación administrativa cumple un papel importante dentro de la administración pública, y está orientado a destrabar las cargas burocráticas agilizando los procedimientos, para brindar una atención rápida y oportuna a los ciudadanos.

Actualmente, en las entidades del Estado Peruano se vienen implementado el proceso de modernización, empero este proceso inició desde el año 2013 a través de la Política de Modernización, publicada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, cuyo fin es orientar, impulsar y articular en el nuevo proceso de modernización en las instituciones públicas, el cual está orientado al logro de resultados que impacten eficientemente en su desarrollo y comodidad de los ciudadanos.

A pesar del marco normativo establecido, aún se refleja que en las entidades estatales aún existen limitaciones en cuanto a la prestación de servicios y la ejecución de los procedimientos administrativos que inician los usuarios. Es decir, falta impulsar en las entidades estatales la simplificación administrativa y los procesos que generan altos costos y demoras los trámites de los ciudadanos, Calagua (2018). Por otro lado, los procedimientos administrativos son lentos,

generando largas colas, todo este malestar, genera insatisfacción en los usuarios, por la demora en recibir respuesta a sus solicitudes. Así mismo, el problema es más palpable hoy en día, con la pandemia del Covid19, donde se evidencia la dificultad de los trabajadores para hacer uso de las herramientas y plataformas digitales, así como existe una limitada implementación de plataformas y herramientas digitales, postergando y dilatando los trámites documentarios, y más aun extraviándose los expedientes presentados por los usuarios, causando insatisfacción y malestar a los ciudadanos que requieren una atención oportuna.

De la problemática expuesta se plantea la siguiente interrogante de indagación: ¿De qué manera se relaciona la simplificación administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) 2021?, de igual manera se plantan los siguientes problemas específico: ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa con la fiabilidad de los usuarios externos en la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) 2021?; ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa con la capacidad de respuesta de los usuarios externos en la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) 2021?; ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa con la seguridad de los usuarios externos en la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) 2021?.

Es pertinente desarrollar la presente indagación en la Dirección Regional de Educación del Callao, porque permitirá mejorar y elevar el nivel de atención mediante el proceso de simplificación administrativa, porque los usuarios que realizan trámites en la diferentes instituciones públicas, se sienten insatisfechos, por el exceso de requisitos, demoras y las altas tasas que tienen que pagar para realizar un trámite, todo esto genera entrapamientos y demorar convirtiéndose en una administración lenta, para dar respuesta a las demandas de los usuarios. (Arellano - Díaz, 2017)

El trabajo de investigación se justifica básicamente en la teoría tradicional de administración de Fayol (1916), donde pone bastante énfasis en los 14 principios que dieron origen a los niveles de organización y articulación que una empresa o entidad debe poseer, para alcanzar la eficiencia, esto permitió el avance y desarrollo de muchas organizaciones y gobiernos de muchos países. Por otro lado,

la simplificación administrativa se sustenta prioritariamente en el D.L. N° 1272 – Decreto Legislativo que modifica la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo (2017), quien establece innovar en relación a los procesos administrativos, con el deseo de: abreviar, perfeccionar y suprimir procesos absurdos con la finalidad de realizar un eficiente proceso, fortaleciendo la labor de transferencia y control, potenciando las operaciones; estas acciones permitirán una óptima ejecución de las tareas y nos ayudarán a lograr la eficiencia dentro de la administración pública. (Castañeda, 2018)

Esta investigación tiene un valor teórico amplio, debido a que existe evidencia de cómo la simplificación administrativa coadyuva a reducir costos, tiempos, ser eficiente y eficaz, tanto para la entidad como para el usuario, generando una satisfacción rápida. En la práctica hará que el trabajo que se realiza dentro la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), transite hacia una administración rápida y moderna, con el objetivo de lograr que los usuarios se sientan satisfechos.

La investigación tiene su justificación práctica en el quehacer diario que se realiza en la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), donde, ejecutando la simplificación administrativa, ayudará a eliminar obstáculos y disminuir costos que originan un inapropiado desempeño de la administración en entidades públicas, por ende, La simplificación Administrativa, ayudará a evitar demoras y trámites engorrosos.

El trabajo de investigación tiene una justificación metodológica, porque para el estudio de la data recogida, se empleó la estadística descriptiva, el programa Excel y el programa SPSS; la utilidad metodológica, se basa en el uso del método de investigación descriptivo propositivo, empleando un diseño no experimental correlacional; para valorar las variables de estudio, se utilizó herramientas confiables certificados por expertos.

El objetivo general que se plantea en la investigación es: Determinar la relación entre la simplificación administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021. Así mismo, se plantean los objetivos particulares los siguientes: Determinar

la relación entre la simplificación administrativa con la fiabilidad de los usuarios externos en la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021; Definir la relación entre la simplificación administrativa con capacidad de respuesta de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021; Determinar la relación entre la simplificación administrativa con la seguridad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021; Determinar la relación entre la simplificación administrativa con empatía de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021; Señalar la relación entre la simplificación administrativa con los aspectos tangibles de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021.

Descrito la problemática en el trabajo de investigación, se propuso la hipótesis general: Existe relación entre la simplificación administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021 y como hipótesis nula; no existe relación entre la simplificación administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) año 2021

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes territoriales relacionado al trabajo propuesto en la presente investigación se tiene a Nájjar (2019) el objetivo principal fue: Establecer la vinculación entre la variable simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del administrado en el seguro Essalud, Piura, 2019. El autor utilizó el modelo positivista, y desarrolló el método cuantitativo, por haber cuantificación dentro de las variables, para precisar el boceto apropiado que responderá a las hipótesis proyectadas, la investigación es descriptiva no experimental, correlacional. Los resultados del estudio, para señalar la confiabilidad de los mecanismos: “simplificación administrativa y satisfacción desde el punto de vista del administrado”, empleó el método estadista coeficiente Alfa de Cronbach.

En ese sentido, Los valores determinados por el método estadístico, se empleó en los cuestionarios de simplificación administrativa y satisfacción desde la expectativa del subordinado fueron: 0,72 y 0,74 de confiabilidad. El resultado arroja un óptimo grado de confiabilidad de ambos instrumentos aplicados. Finalmente, el autor concluye: La muestra conformada por 355 administrados, certifican la hipótesis positiva proyectada, demostrando de esta manera que existe un vínculo entre simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del administrado en las oficinas de seguros Essalud, Piura. Esto indica que los ciudadanos se sienten ufanos con la supresión de, trabas y costos que demanden los procesos dentro de la administración pública.

Ochoa (2016) plantea como objetivo: señalar cómo influye la simplificación de los trámites documentarios en el mejoramiento y optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL, referente a la metodología empleada el indagador aborda el nivel explicativo; con diseño de carácter descriptivo. En los resultados localizamos que el valor de $t - Student$ se sitúa en la zona de rechazo, por consiguiente, la determinación es aceptar la hipótesis del trabajo de investigación. En tal sentido, la ejecución de la etapa preparatoria de la primera dimensión de la simplificación de trámite documentario, ayuda a mejorar la Optimización de los servicios administrativos en la Universidad Nacional de Huancavelica, por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, el autor concluye: La optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL, dependió en gran medida de la ejecución

de los cimientos de la Simplificación de Trámites Documentarios tanto teóricos como prácticos, también, la participación activa de los trabajadores repercutió en la eficiente y transformación de la administración.

Asca y Rodas (2017) plantea como objetivo general: especificar como influye los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado. El método que se utilizó para desarrollar el trabajo de indagación es básico, ya que se procura establecer el vínculo existente entre las variables; el diseño que utilizó dentro de la indagación es no experimental, los datos adquiridos con el estadístico de correlación de Spearman, advierten dominio medido positiva en los procesos administrativos simplificados, en la satisfacción de la administración. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**). Finalmente, el autor resuelve que, en el año 2013 dentro del Municipio Distrital de San Isidro, coexiste dominio medido fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado. Según se evidencia con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

Dentro de los antecedentes internacionales se tiene: Rocca (2016) Argentina, plantea como objetivo general: Valorar la magnitud de complacencia de los subordinados del área de obras específicas de la municipalidad de Berisso. Emplea el modelo SERVQUAL (SERVICE QUALITY) de calidad de servicio, siendo su finalidad: optimizar los servicios que brinda una entidad, teniendo como base las dimensiones siguientes: la capacidad de respuesta, la empatía, los elementos tangibles, la confiabilidad y la seguridad y. Finalmente, el autor determina: Que la eficacia y la eficiencia en las prestaciones y el tiempo que utilizan los trabajadores en dar respuesta a un determinado problema, depende de las particularidades que los usuarios ponderan a los distintos aspectos o dimensiones.

López (2016) en México, tiene como objetivo: Determinar si los procesos en las tramitaciones dentro de la subdirección de desarrollo urbano están en función a la Nueva Gestión Pública, basada en resultados. El investigador López, dentro de su trabajo de indagación utilizó el método mixto (CUAL-CUAN) el cual comprende dos componentes: cualitativo (contexto) cuantitativo (consecuencia). En cuanto a los resultados nos dice que: La eficacia depende del grado de la obtención de los objetivos previstos y además de los impactos efectuados; los medios humanos,

materiales y financieros se vinculan con la eficiencia. Así, de esta manera, ejecutando los procesos con eficacia y haciendo un correcto uso de los recursos y materiales, se puede lograr los resultados esperados.

Por lo tanto, podemos mencionar, en la presente indagación los resultados no demuestran ser eficaces, deduciendo de allí que no se hizo un adecuado uso de los recursos, tanto humanos, materiales e informáticos. Por último, el investigador concluye con lo siguiente: El pilar fundamental del nuevo modelo de la Gestión Pública es la eficacia, aludiendo al logro de los objetivos previstos, al impacto de los resultados esperados. Por ende, es primordial conseguir la satisfacción de los clientes cumpliendo con sus expectativas, exigencias y necesidades, subjetivamente basada en su sentir, sus deseos y percepciones.

Alonso (2016) el objetivo es adaptar las administraciones públicas y sus organismos a la realidad social y económica actual, su trabajo de indagación fue descriptivo, utilizando el enfoque cualitativo, con diseño no experimental; la muestra se realizó en la documentación administrativa materia de estudio, El procedimiento que empleó fue la guía de análisis y aplicó como herramienta el análisis documental. Por último, determina que la simplificación de procedimientos administrativos, forma parte de la modernización impulsada por el Estado, acompañado de un marco normativo para prestar atención a las necesidades primordiales de la población, fomentando así el descenso de los procesos, mediante un plan orientado a la racionalización de la administración paralela, donde dicho autor considera procesos de reestructuración administrativa.

El presente trabajo de investigación, está orientada al estudio de las variables, siendo una de ellas la variable de simplificación administrativa, que se sustenta en los fundamentos de la Teoría Clásica de la Organización en concordancia con los enfoques de Relaciones, Sistemas y de Recursos. Fayol hace hincapié en su estudio a la estructura y funciones básicas que debe poseer una organización. Por otro lado, enfatiza los 14 principios, permitiendo el origen de los niveles de organización que debe tener una entidad para optimizar la eficiencia en el desarrollo de las diferentes actividades, para alcanzar las metas deseadas.

En esa misma línea la investigación se cimenta en los estudios de la teoría de la Administración por objetivos, sustentada por Herzberg (1954), quien afirma: que debe existir una armonía entre los objetivos de una institución con los objetivos de los subordinados, orientados bajo el enfoque del rendimiento. El fondo medular del trabajo de Peter Drucker es la administración por objetivos, por lo tanto, debe definir objetivos claros mancomunados entre los empleados y la organización, analizar los productos y aplicar una retroalimentación, incentivando la motivación y el fortalecimiento de sus habilidades de los subordinados, estableciendo objetivos desafiantes pero alcanzables.

El desarrollo de las organizaciones, dependerá de las nuevas e innovadoras ideas de los gerentes, que ayuden al logro y cumplimiento de los objetivos, a través de la planeación y control. En la actualidad los aportes de Peter Drucker sobre la administración por objetivos y la gerencia enfocada en resultados son muy utilizados, los cuales han demostrado ser aliados para que la organización logre los objetivos planificados, donde, el gerente y el subordinado revisan y evalúan conjuntamente el logro y los resultados de los objetivos.

Así mismo, la presente investigación tiene su sustento en los estudios de la teoría de Herzberg (1954), conocida como teoría de dos factores también es renombrada como: Motivación-higiene o teoría bifactorial, En esta teoría el autor sostiene que, el rendimiento y la productividad de una persona está asociada al nivel de satisfacción que experimenta o percibe en su ambiente laboral. El principio esencial de esta teoría incide en la motivación, porque estima que la motivación se desarrolla como un factor intrínseco que impulsa y motiva al ser humano, esto se refleja en su rendimiento en el desarrollo del trabajo. En la práctica y en los resultados de las investigaciones recientes de administración, señalan a la motivación como un factor clave dentro de las relaciones del trabajo y los gerentes son los responsables de supervisar dichas condiciones. López (2018).

En tal sentido, esto demuestra que la actitud y las respuestas de los subordinados hacia el trabajo sean desiguales, dependiendo de cómo se encuentran ya sea satisfechas o insatisfechas. Herzberg, a través de su teoría demostró que los factores que potencia al trabajador a mejorar su rendimiento dentro del trabajo son los factores: higiene y motivación, Los elementos que

producen agrado se les conoce como factores motivacionales y los que participan produciendo insatisfacción se les denomina higiénicos. Hay que tener presente que, los factores motivadores se hallan vinculados con el avance de la faena, como la obligación o la gratitud, y los demás se asocian con el ambiente laboral, (Buenaño, 2019).

En ese sentido, el objetivo fundamental que se persigue dentro en la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), será aplicar todos los procedimientos de la simplificación administrativa, orientados a eliminar las trababas burocrática, con la finalidad de prestar una óptima atención a los usuarios externos orientada a satisfacer sus necesidades, en los diferentes requerimientos que soliciten.

La variable en estudio “satisfacción del usuario”, del trabajo de indagación, se sustenta en la teoría de bienestar de Seligman (1999), quien sostiene que el desarrollo del bienestar y la felicidad se vinculan positivamente con el estado de salud psicofísica y la prevención del comportamiento ante situaciones de riesgo. En ese sentido, la salud y la calidad de vida establece una necesidad primordial de primer orden y un objetivo primordial de toda sociedad que está interesada en buscar el bienestar de todos sus ciudadanos.

La variable descrita en el apartado anterior “Satisfacción del usuario”, también es sustentada en la teoría de conformación de expectativas Oliver (1997), quien sostiene que, una persona necesita un periodo de tiempo, del cual determinará la continuidad o discontinuidad del proceso de compra o uso de un producto determinado. El periodo de tiempo que necesita la persona, le permite comparar sus expectativas frente al resultado del producto adquirido, pasado el tiempo de comparación de expectativas, estas se convierten en el placer del consumidor, en ese sentido, la pretensión de recompra de un determinado producto o servicio por parte del consumidor obedecerá al resultado obtenido.

La variante satisfacción del usuario, por otro lado, también se sostiene en la teoría X y Y, sustentada por López (2001), Según la teoría X, las personas por lo general siente una desgana intrínseca hacia el trabajo y tratará de evitarlo siempre que pueda. Para que la entidad logre los objetivos, las personas tienen que ser dirigidas, controladas y hasta amenazadas, para realizar un trabajo optimo, es

decir, son obligadas a trabajar utilizando la fuerza; esto se debe a la tendencia del ser humano ordinario, que por lo general rehúye al trabajo. En la teoría X el punto central es que existe un binomio recompensa-penalización, el jefe es el encargado de indicar la manera como debe realizar un determinado trabajo y el tiempo en que debe desarrollarse, para cumplir las metas trazadas.

Según la teoría Y, la Dirección es la responsable de crear y dotar de toda la infraestructura y mejores ambientes para que los subordinados puedan mejorar su capacidad en la ejecución de una tarea, esto le permitirá lograr su desarrollo personal y a la vez contribuye para que la entidad logre sus objetivos planificados, permitiendo la satisfacción de ambas partes. Por tal motivo, los empleadores son los responsables de promover un trato participativo y ofrecer mejores condiciones, esto permitirá que los subordinados palpen que son parte de la organización.

La simplificación administrativa consiste en optimizar los procesos, eliminando trámites burocráticos e innecesarios, por parte de los funcionarios públicos, con el fin de proporcionar a los administrados un servicio eficiente y eficaz, satisfaciendo sus requerimientos o solicitudes, para cumplir con los objetivos institucionales (Solís, 2018).

En ese marco, dentro de las dimensiones de la variable “simplificación administrativa”, es considerada base fundamental del derecho administrativo, a los procedimientos administrativos, esto permite que los trámites que realizan los usuarios en alguna entidad estatal, tengan la confianza que se llevan a cabo de manera seria transparente y responsable, de acuerdo a las normas establecidas (Pérez y Garday, 2015)

Cuando hablamos de reducir los procesos que generan entrapamiento y demoras, nos referimos a la simplificación administrativa, en ese sentido, se busca participar dentro de los procedimientos administrativos, con el propósito de disminuir los procesos complejos y lograr la eficiencia; en cada trámite realizado por el usuario, se debe reducir el exceso de procedimientos, que generan costos y malestar, para tener una administración ágil eficaz y eficiente dentro de una organización. (Míguez, et al. 2014).

Las tecnologías de información, también forman parte de las dimensiones de simplificación administrativa, donde el Estado tiene la responsabilidad de impulsar

e implementar plataformas virtuales o canales online, para brindar un fácil acceso a la información y recibir y sugerencias por parte de los usuarios del servicio. Chain (2017), la afluencia de los ciudadanos se incrementará dentro de la administración pública si los mecanismos se anonimizan (Ircañaua, 2018).

Utilizando las tecnologías de la información las entidades estatales podrán ofrecer servicios eficientes, económicos y rápidos, que a la vez nos permitirá el manejo y administración de datos en dispositivos físicos (Rucoba, 2020).

Por otro lado, dentro de la indagación, la calidad del servicio, también pertenece a las dimensiones, esta dimensión genera excelentes expectativas en quienes lo reciben Ñahuirima (2015). En el usuario se refleja satisfacción, aun cuando el resultado de sus aspiraciones resulte ser contrarias a sus expectativas, las cuales se originan dentro de un dinamismo social, (Arias, 2012).

Ofrecer una atención oportuna, dinámica, transparente, es asegurar la eficiente atención dentro de la institución, esto conlleva, a que los administrados llenen sus expectativas con el servicio recibidos, sintiéndose satisfechos con el trabajo que realiza la institución. (Paripanca, 2019).

En esa línea, Aniorte (2022) señala: para que un servicio brindado sea de calidad debe cumplir con las siguientes características: Alcanzar los objetivos, ser útil para lo cual fue proyectado, debe ser apropiado, debe satisfacer expectativas, debe obtener productos. La asociación de calidad de los Estados Unidos, define a la calidad como la capacidad que tiene una organización para la elaboración de un producto o la disposición para ofrecer un buen servicio, para que se cumplan satisfactoriamente las expectativas de los clientes. (Ghahramanian et al., 2017).

Cabe mencionar que, dentro de las dimensiones de la variable, encontramos, el conocimiento interno que se refiere, a los saberes que los trabajadores deben poseer sobre los procedimientos, estructura y protocolos internos que tiene una organización o entidad, con respecto a la atención, esto le permitirá desarrollarse óptimamente en el uso de sus funciones. En el trabajo de indagación, la variable satisfacción de los usuarios forma parte del estudio de investigación, siendo considerada como un indicador de calidad de atención frente a un servicio o prestación recibida con relación a sus perspectivas, (Riqueros, 2017).

La variable satisfacción del usuarios, se encuentra relacionada con la ejecución de los servicios percibidos por los usuarios Paucar (2019), por tal motivo, si se brinda una atención oportuna, veraz, ágil, acertada y ética al usuario, se estaría ofreciendo un servicio altamente eficiente y nuestro usuario pasaría a ser una persona satisfecha, (Paiva, 2018).

La empatía es otra dimensión que forma parte de la variable satisfacción del usuario, en el presente trabajo de investigación, la cual consiste en la habilidad que tiene un ser humano de entender y ponerse en lugar de sus semejantes con gran sensibilidad, se traduce en la calidad de atención que ofrecen las organizaciones o instituciones a los usuarios, esto se refleja brindando una atención adecuada, brindando horarios de atención apropiados, orientando de manera clara y sencilla al ciudadano. (Torres y Vásquez, 2015)

En esa línea, los aspectos tangibles es otra dimensión, que forma parte de la variable de estudio, y comprende todos los componentes tangibles que el administrado observa de la entidad como: infraestructura, equipos y materiales.

La fiabilidad es otra dimensión que forma parte de la variable de estudio, consiste en la habilidad de brindar un servicio de manera fiable y cuidadosa, es decir, la institución utiliza los procedimientos administrativos adecuados para brindar confianza a los usuarios frente a los requerimientos que solicitan. La capacidad de respuesta es otra dimensión que constituye parte de la variable que se está estudiando, y consiste en la rapidez de respuesta que recibe el usuario y la disposición que tienen los administradores, para satisfacer una demanda o solicitud. La capacidad de respuesta se da en el día a día en todas las entidades del estado.

En esa misma línea la seguridad, también es una dimensión que es parte de la variable objeto de estudio de la investigación, se refiere al cuidado que se debe tener en el manejo de documentación, la seguridad es un proceso donde los peligros y las condiciones capaces de causar daños de tipo material, psicológico y físicos son manejados adecuadamente, esto nos permite, resguardar el bienestar y tranquilidad de los individuos. La seguridad describe a la ausencia del peligro, miedo y riegos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La indagación realizada es aplicada, se utilizó una metodología cuantitativa, porque describe la relación que existe entre simplificación administrativa y la variable satisfacción de usuario

3.1.2 Diseño de investigación

El trabajo de indagación se realizó utilizando el diseño no experimental correlacional. Hernández, et al. (2018) sostienen el diseño no experimental, trabaja sin adulteración premeditada de las variantes en estudio, y se concentran únicamente en la contemplación y exposición de la situación, es decir, dentro del espacio donde se llevó a cabo la investigación. La investigación es correlacional, porque permitió describir detalladamente la relación existente entre las variables. Por lo cual, determinado el carácter del estudio de la investigación, e indicando que el diseño es no experimental correlacional, se simboliza en el siguiente gráfico:

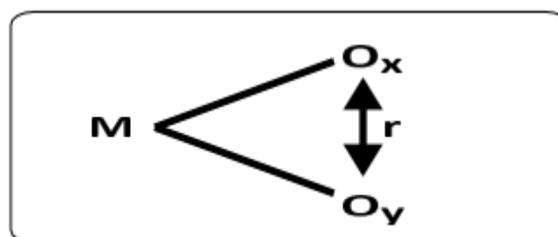
Siendo:

r: Relación entre las variables.

O_x: Observación de la variable 1

O_y: Observación de la variable 2

M: Muestra.



3.2 Variables y operacionalización

Variable1: Simplificación Administrativa

Definición Conceptual

La finalidad que persigue la simplificación administrativa es suprimir trabas u obstáculos que hacen lenta a la administración pública. Teniendo en cuenta a Alguacil, et al. (2014) nos relata que: La simplificación administrativa son intervenciones que buscan minimizar la cantidad de procesos administrativos que existen en una solicitud, así como los trámites que componen cada procedimiento.

Definición Operacional

La variable simplificación administrativa se instrumentalizó teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: a) Procedimientos administrativos, b) Tecnologías de la información, c) Calidad del servicio, d) Conocimiento interno, las cuales se hizo la valoración mediante la efectuación de un cuestionario de 20 interrogantes.

Indicadores

En la investigación se ha considerado los siguientes indicadores: Para la dimensión “Procedimiento Administrativo”, se ha tomado en cuenta el indicador: nivel de conocimiento del usuario respecto a los procedimientos administrativos, dimensión “Tecnología de Información”, nivel de conocimiento del usuario en el uso del sistema informático para con los procedimientos; la dimensión “Calidad de Servicio”, relacionado a la calidad y al agrado del servicio percibido por el administrado, para la dimensión conocimiento interno, se ha tomado en cuenta el indicador, el personal que atiende cuenta con el perfil adecuado.

Escala de medición

Para desarrollar el trabajo de indagación, se utilizó la escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios externos

Definición conceptual

La satisfacción del cliente es determinada de acuerdo al nivel de apreciación que el usuario experimenta al recibir una prestación. Según Riqueros (2017), la satisfacción del usuario es la valoración que se realiza a un servicio o producto recibido en una determinada entidad. La satisfacción depende del estado de ánimo del cliente con la confrontación de un producto o el servicio que recibe por una entidad, en ese sentido, un usuario va a sentirse satisfecho cuando siente que recibe un buen servicio, adquiere un buen producto y cuando siente que ha tendido una respuesta oportuna a una determinada gestión. (Gosso, 2008).

Definición Operacional

La variante “Satisfacción del usuario externo” se operacionalizó teniendo en cuenta las dimensiones: i) Fiabilidad, ii) Capacidad de respuesta, iii) Empatía, iv)

Seguridad, v) Aspectos tangibles, las cuales se hizo la valoración a través de un cuestionario que contiene 20 preguntas.

Indicadores

En la presente investigación para la dimensión fiabilidad, se ha considerado el indicador capacidad, para efectuar la prestación promedio de manera fiable y escrupulosa, para la dimensión capacidad de respuesta, consiste en la facultad y la disposición que tiene un administrado para satisfacer una demanda o solicitud del del ciudadano en un tiempo prudente, para la dimensión seguridad, definiéndose como la destreza de transmitir credibilidad con la inexistencia de riesgos, peligros o inquietudes, para la dimensión empatía, disposición que posee un administrador para entender las necesidades y posibilidades de un individuo y finalmente, la dimensión aspectos tangibles, se ha tomado en cuenta la infraestructura, instalaciones y materiales que el subordinado percibe de la entidad.

Escala de medición

El desarrollo del trabajo de indagación, se realizó utilizando la escala ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población está conformada por 6,405 directivos, docentes, auxiliares de educación y personal administrativo, en actividad de diferentes colegios públicos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC). La muestra está compuesta por las personas que tienen particularidades uniformes en correspondencia a una situación problemática, por el cual se llevará a cabo una indagación. (Hernández, et al. 2018)

Tabla 1*Población total de la Dirección Regional de Educación del Callao*

Distrito	Administrativo	Auxiliar de educación	Directivo	Docente	F
Bellavista	175	62	37	755	1,029
Callao	673	438	194	3,290	4,595
Carmen de la Legua Reynoso	58	44	16	299	417
La Perla	129	30	12	171	342
La Punta	4	2	1	15	22
	1,039	576	260	4,530	6,405

Nota. Fuente de información CAP de las IES de la DREC

Tabla 2*Distribución de la población*

N°	DISTRITO	Usuarios	Realizaron tramite un día determinado
1	Bellavista	1,029	42
2	Callao	4,595	187
3	Carmen de la Legua Reynoso	417	17
4	La perla	342	14
5	La punta	22	1
	Total	6,405	261

Nota. Población total de usuarios externos activos.

Criterios de inclusión

Conformados por los involucrados que forman parte de la población en estudio como: directivos, docentes y auxiliares de educación que pertenecen a la jurisdicción de la Dirección Regional de Educación (DREC)

Criterios de exclusión

Este criterio no contempla la población, porque se trabajó con todos los usuarios que pertenecen a la jurisdicción de la Dirección Regional de Educación del Callao, (DREC) sin exclusión alguna.

3.3.2 Muestra

Esta conceptualizada por una pequeña porción de individuos que conforma el total. (Hernandez, et al. 2014). La muestra está conformada por 261 usuarios, a

quienes se aplicará en 02 cuestionarios de 20 ítems, y se empleará la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Siendo:

N = Tamaño muestra 261

Z² = 1,96 (nivel de seguridad 95%)

q= posibilidad de fallo (0,5 = 50%)

e= Margen de error (0,05 = 5%)

p = posibilidad de victoria (0,5 = 50%)

Calculando el factor de muestreo estratificado (fn)

Remplazando se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) X 261}{0,05^2 (261-1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)} = 152$$

$$0,05^2 (261-1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)$$

Aplicando la formula n = 152

$$fn = \frac{n}{N} = \frac{152}{261} = 0.5823754$$

261

Tabla 3

Distribución de la muestra de usuarios externos de la DREC

N°	DISTRITO	N° docentes	fn	Muestra
1	Bellavista	42	0.5823754	24
2	Callao	187	0.5823754	109
3	Carmen de la legua Reynoso	17	0.5823754	10
4	La perla	14	0.5823754	8
5	La punta	1	0.5823754	1
Total		261		152

Nota. Fuente elaboración propia.

3.3.3 Muestreo

Durante el desarrollo de la investigación, para realizar el muestreo se hizo a través del muestreo probabilístico aleatorio, es decir, se seleccionaron al azar un número determinado de elementos de la población que son indispensables para concluir la muestra que es objeto de estudio Otzen y Manterola (2017). El muestreo es un procedimiento, a través del cual se determina la muestra con la cual se va a trabajar dentro de un trabajo de indagación. (Ventura, 2017)

Unidad de Análisis

Es importante mencionar que el grupo a estudiar está constituido por, directivos, docentes auxiliares de educación y administrativos en actividad, de centros educativos públicos que pertenecen a la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC). Para aplicar las encuestas a los usuarios en un solo día se logró contabilizar 261 usuarios que recurrieron a las oficinas de la DREC, para realizar diferentes tramites, de los cuales se logró aplicar la encuesta a 152 usuarios, los cuales pasaron a formar parte de muestra con la cual se trabajó para realizar el presente trabajo de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se utilizaron numerosas técnicas para recolectar los datos que formaron parte del trabajo de indagación, a continuación, detallo:

Técnica de encuesta, el cual nos permitió recabar información y datos importantes de una determinada realidad objeto de estudio, es decir, conocer los diversos sentimientos y opiniones que tienen los usuarios.

Técnica de la observación, consiste en la examinación y análisis llevado a cabo por el investigador, utilizando sus propios sentidos alrededor de hechos de interés objeto de estudio. Por otro lado, para desarrollar la investigación se empleó el cuestionario que está diseñado con la escala de Likert y se utilizó en la valoración de las variables en la muestra que está conformada por 152 beneficiarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC).

Instrumentos de recolección de datos de la variable simplificación administrativa

El objetivo de este cuestionario es determinar cómo se manifiesta la simplificación administrativa en la DREC Callao, está conformada por 20 ítems, la herramienta consta de 05 dimensiones y 05 indicadores, los cuales valoran las apreciaciones que sienten los administrados externos con relación a la simplificación administrativa. La dimensión (I) procedimiento administrativo consta de 5 preguntas, (II) Tecnologías de información consta de 5 preguntas, (III) Calidad de servicio consta de 5, (IV) conocimiento interno consta de 5 pregunta, los cuales están elaborados utilizando la escala de Likert y la estimación es de 1 a 5 como sigue: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Niveles Óptimo, Adecuado e Inadecuado.

Instrumentos de recolección de datos de la variable satisfacción del usuario externo

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con la finalidad de conocer de qué manera se manifiesta la satisfacción del usuario externo de la DREC CALLAO, la cual consta de un total de 20 preguntas, dentro de su estructura, consta de 05 dimensiones y 05 indicadores, que estiman apreciaciones de los administrados externos con relación a la simplificación administrativa. La dimensión (i) Fiabilidad contiene 4 preguntas, la dimensión (II) Capacidad de Respuesta abarca 4 preguntas, la dimensión (III) Seguridad contiene 4 preguntas, la (IV) Empatía abarca 4 preguntas, la dimensión (V) Aspectos Tangibles tiene 4 preguntas. Los cuales se determinarán de acuerdo a la de escala es de Likert y la valoración es de 1 a 5 siendo de la siguiente manera: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. De acuerdo con los niveles y rango que son: Óptimo, Adecuado e Inadecuado.

3.5. Procedimientos

Para realizar el trabajo de investigación se ha recolectado datos teniendo en consideración el marco teórico y la operacionalización de las variables. Cabe señalar, que los instrumentos se han elaborado a partir de los indicadores, los cuales medirán el desenvolvimiento de las dos variables estudiadas. Además, se

ha realizado previa coordinación con la institución, con el fin de conseguir permiso respectivo.

Validez

La validez es un recurso el cual se encarga de verificar que los instrumentos sean válidos, para que las variables en estudio se puedan valorar de acuerdo a los requerimientos (Sánchez, et al, 2018).

El cuestionario que valora a la variable “Simplificación Administrativa” fue sujeto a revisión y evaluación de Jueces expertos, los cuales comunicaron en relación a la aplicabilidad del cuestionario, de esta forma, los jueces capacitados evaluaron de manera independiente concluyendo: las herramientas muestran una validez relevante, demostrando pertinencia, relevancia y claridad. Respondiendo así a los intereses de la indagación.

Tabla 4

Conclusión de validación de los instrumentos por evaluación de profesionales.

Instrumento	Expertos		
	Mg. William Guillermo Romero Zapata	Mg. Ysaac Abarca Sánchez	Mg. José Luis Solís Toscano
Cuestionario simplificación administrativa	Aplicable	Aplicable	Aplicable

El instrumento que se utilizó para calcular la variante “Satisfacción del usuario externo” ha sido sujetado y evaluado por un conjunto de Jueces diestros, los cuales comunicaron sobre la aplicabilidad del cuestionario, es de esta manera, los profesionales valoraron de manera independiente, concluyendo que los instrumentos muestran una autenticidad relevante, demostrando pertinencia, relevancia y claridad. Respondiendo así a los intereses de la indagación.

Tabla 5

Conclusión de validación de los instrumento por evaluación de profesionales

Instrumento	Profesionales		
	Mg. William Guillermo Romero Zapata	Mg. Ysaac Abarca Sánchez	Mg. José Luis Solís Toscano
Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Nivel de Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos permitió verificar si las herramientas utilizadas son fiables y consistentes; es decir, la confiabilidad es el nivel de confianza que se le brinda a la información obtenida, teniendo en cuenta su coherencia (Dominguez y Merino, 2015). Para desarrollar la indagación se aplicó una prueba piloto a 36 usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC). Por medio del sistema de Alfa Cronbach, se concluyó: se puede aplicar a escalas con diferentes valores, en ese sentido, se puede utilizar para definir la confiabilidad en escala de Likert. Según Ibarra-Piza, et al. (2018) estima unos parámetros que decreta la fiabilidad utilizando las estimaciones: Nula (-1 a 0), Muy baja confiabilidad (0, a 0,2), baja Confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1). Por tal motivo, con la finalidad de procesar la data de la prueba ensayo se empleó el sistema estadístico IBM SPSS Statistics V.26.obteniendo resultados, que a continuación detallo

Tabla 6

Confiabilidad instrumento simplificación administrativa.

Sujetos	Alpha de Cronbach
36	0.939

Nota. Fuentes: IBM SPSS Statistics V.26.

Se encontró el producto, a través de una muestra piloto de 36 administrados, que en palabras técnicas son los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), se les entrevistó a través del cuestionario de "Simplificación Administrativa", tal cuestionario consta de 20 ítems, por medio del coeficiente de fiabilidad Alpha de Cronbach arroja una valoración de: 0.939 determinando un alto índice de confiabilidad, entonces, deducimos el instrumento utilizado para medir la variable "Simplificación Administrativa" como fiable.

Tabla 7*Confiabilidad instrumento Satisfacción del usuario externo*

Sujetos	Alpha de Cronbach
36	0.939

Nota. Fuentes: IBM SPSS Statistics V.26.

Para hallar los resultados, se realizó una muestra piloto a usuarios externos dentro que pertenecen a la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), a quienes se destinó el cuestionario de “Satisfacción del usuario externo”, dicho mecanismo está conformado de 20 interrogantes, al emplear el sistema de fiabilidad Alpha de Cronbach, alcanzó una valoración de 0.939, registrando alta fiabilidad, de esta manera, podemos asumir que el instrumento a emplear es confiable.

3.6 Método de análisis de datos

Se elaboraron cuadros, para explicar los resultados utilizando la estadística descriptiva, también se utilizó el programa Excel y el software estadístico SPSS. De este modo, se recolectaron los datos acumulándose información fundamental, las mismas que se organizaron y estructuraron de forma estadística para una eficiente comprensión y explicación. También se empleó: la operación matemática de la media aritmética, el cual nos permitió disponer con la estimación media de la muestra que se está estudiando. Por otro lado, se utilizó la derivación modelo, esto nos facultó difundir el grado en que se trabajó los datos numéricos cercanos al valor promedio. Sin embargo, por otro lado, viendo el factor de variabilidad fue de mucha utilidad, ya que se utilizó para verificar la homogeneidad del conjunto de individuos que se trabajó en la indagación.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó respetando el reglamento instaurado por la casa superior de estudios, por otro lado, dentro de la redacción para las referencias y citas, se realizó tomando en cuenta las normas APA de la 7ma edición, la propiedad intelectual de los diferentes investigadores ha sido honrada, y se utilizará el programa Turnitin, para verificar su originalidad.

Tabla 8*Baremo cuestionario simplificación administrativa.*

Dimensión	Indicador	Ítems	Rangos/niveles
Procedimiento administrativo	Conocimiento del usuario con respecto a los procedimientos administrativos	p1, p2, p3, p4, p5	Óptimo ==> [15 – 18]
			Adecuado ==> [11 – 14]
			Inadecuado ==> [6 – 10]
Tecnologías de información	El nivel de conocimiento del usuario en el uso del sistema informático para con los procedimientos	p6, p7, p8, p9, p10	Óptimo ==> [15 – 18]
			Adecuado ==> [11 – 14]
			Inadecuado ==> [6 – 10]
Calidad del servicio	Calidad del servicio percibido por el usuario.	P11, p12, p13, p14, p15	Óptimo ==> [15 – 18]
			Adecuado ==> [11 – 14]
			Inadecuado ==> [6 – 10]
Conocimiento interno	Reconocen que el personal que atiende cuenta con el perfil adecuado	p16, p17, p18, p19, p20	Óptimo ==> [15 – 18]
			Adecuado ==> [11 – 14]
			Inadecuado ==> [6 – 10]

Nota. Elaboración del autor.**Tabla 9***Baremo Cuestionario Satisfacción del usuario externo*

Dimensión	Indicador	Ítems	Rangos/niveles
Fiabilidad	Capacidad para realizar el servicio promedio en forma fiable y cuidadosa	p1, p2, p3, p4, p5	Óptimo ==> [17 – 21]
			Adecuado ==> [12 – 16]
			Inadecuado ==> [7 – 11]
Capacidad de respuesta	Consiste en la capacidad y disposición que posee un administrado para una demanda o solicitud del usuario en un tiempo prudente.	P6, p7, P8, p9	Óptimo ==> [10 – 12]
			Adecuado ==> [7 – 9]
			Inadecuado ==> [4 – 6]
Seguridad	Destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	p10, p11, p12, p13, p14, p15	Óptimo ==> [8 – 9]
			Adecuado ==> [6 – 7]
			Inadecuado ==> [3 – 5]
Empatía	La capacidad de una persona para ponerse en el lugar de los demás, para comprender adecuadamente las necesidades de los demás.	P15, p16, p17, p18, p19, p20	Óptimo ==> [15 – 18]
			Adecuado ==> [11 – 14]
			Inadecuado ==> [6 – 10]

Nota. Elaboración del autor.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 10

Distribución de frecuencias simplificación administrativa y sus dimensiones

Nivel	Simplificación administrativa		Procedimiento administrativo		Tecnología de la información		calidad del servicio		Conocimiento interno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	54	35.5	52	34.2	58	38.2	56	36.8	54	35.5
Adecuado	51	33.6	55	36.2	51	33.6	58	38.2	54	35.5
Optimo	47	30.9	45	29.6	43	28.3	38	25	44	28.9
Total	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Se observa en la tabla 10 de la distribución de frecuencias de la variable simplificación administrativa, se observa que un 33.6% de usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, presentan un nivel adecuado, un 35.5% se ubican en un nivel inadecuado y un 30.9% se encuentran en el nivel óptimo. Teniendo en cuenta la primera dimensión, procedimiento administrativo, un 36.2% se encuentra en un nivel adecuado, un 34.2% se encuentra en un nivel inadecuado y el 29.6% se ubica en un nivel óptimo. En la dimensión tecnología de la información, un 38.2% presenta nivel inadecuado, un 33.6% refiere estar adecuado y un 28.3% se encuentra óptimo. La dimensión calidad de servicio, un 38.2% presenta nivel adecuado, un 36.8% refiere estar inadecuado y un 25% se encuentra óptimo. Finalmente, en la dimensión conocimiento interno los niveles: inadecuados y nivel adecuado igual frecuencia con un 35.5% tiene nivel inadecuado y un 28.9% se presenta óptimo. En cuanto a simplificación administrativa, La mayoría de los usuarios se presenta nivel adecuado.

Tabla 11*Distribución de frecuencias variable satisfacción del usuario externo y dimensiones.*

Nivel	Satisfacción del usuario externo				Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	51	33.6	55	36	55	36.2	51	33.6	46	30.3	49	32.2
Adecuado	60	39.5	59	38.8	59	38.8	63	41.4	67	44.1	59	38.8
Optimo	41	27	38	25	38	25	38	25.0	39	25.7	44	28.9
Total	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100

Nota. Elaboración propia – SPSS 2

Observamos en la tabla 11 de distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario, el 39.5% de usuarios externos se ubican en el nivel adecuado, 33.6% refieren estar en un nivel inadecuado, el 27% encuentran en el nivel óptimo. Teniendo en cuenta la primera dimensión, fiabilidad, un 38.8% se ubican en el nivel adecuado, un 36% se ubica en el nivel inadecuado y un 25% refieren estar en un nivel óptimo, analizando la segunda dimensión, capacidad de respuesta, un 38.8% se ubican en el nivel adecuado, el 36.2% se ubican en el nivel inadecuado y un 25% refieren estar en un nivel óptimo. En cuanto a la tercera dimensión, seguridad, donde el 41.4% se ubica en el nivel adecuado, el 33.6% se encuentran en el nivel inadecuado y 25% se encuentra en el nivel óptimo, la cuarta dimensión empatía un 44,1% refieren estar en un nivel adecuado, un 30,3% se consideró en el nivel inadecuado y un 25,7% refirió estar en el nivel óptimo. Finalmente, para la quinta dimensión, Aspectos tangibles, un 38,8% se ubican en el nivel adecuado, el 32,2% se encuentran dentro del nivel inadecuado y el 28,9% se encuentra en el nivel óptimo. Casi la totalidad de los usuarios de satisfacción de los usuarios externos se encuentran en el nivel adecuado.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación entre la simplificación administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

H₀: No existe relación entre la simplificación administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021

Tabla 12

Correlación entre Simplificación administrativa con satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de Educación del Callao.

Correlación			Simplificación administrativa	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,980**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción del usuario externo de la DREC	N	152	152
		Coeficiente de correlación	,980**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	152	152

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

La tabla 12 nos indica el valor “sig bilateral” es de 0,000 esto nos indica que es un valor inferior a 0,05 entonces se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa que existe relación significativa entre la Simplificación administrativa con satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de Educación del Callao. Por otro lado, tenemos el coeficiente de correlación de Spearman es 0,980 lo cual significa que la correlación es positiva muy alta.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre simplificación administrativa y la fiabilidad con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

H₀: No Existe relación entre simplificación administrativa y la fiabilidad con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

Tabla 13

Correlación entre simplificación administrativa y la fiabilidad

Correlaciones			Simplificación administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	de	Coeficiente de correlación	1.000	,867**
		Simplificación administrativa	Sig. (bilateral)	0.000
		N	152	152
Spearman	de	Coeficiente de correlación	,867**	1.000
		Fiabilidad	Sig. (bilateral)	0.000
		N	152	152

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

La tabla 13 Tenemos el valor “sig bilateral” es de 0,867; esto significa que, es un valor superior a 0,05. Por tal motivo se descarta la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Podemos decir que no existe una relación significativa entre la dimensión simplificación administrativa y la fiabilidad con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

H0: No Existe relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

Tabla 14

Correlación entre simplificación administrativa y la capacidad de respuesta

Correlaciones			Simplificación administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	de	Coeficiente de correlación	1.000	,891**
		Simplificación administrativa	Sig. (bilateral)	0.000
		N	152	152
de	de	Coeficiente de correlación	,891**	1.000
		Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	0.000
		N	152	152

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

Se muestra en la tabla 14 tenemos el valor “sig bilateral” es de 0,000, entonces, es un valor inferior a 0,05 en su defecto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces, podemos señalar que existe una relación significativa entre la dimensión simplificación administrativa y la capacidad de respuesta con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao. Por otro lado, observamos que tiene una correlación de 0,891 esto significa que tiene una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación entre la simplificación administrativa y la seguridad con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

H₀: No Existe relación entre la simplificación administrativa y la seguridad con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

Tabla 15

Correlación entre simplificación administrativa y la seguridad

Correlaciones		Simplificación administrativa	Seguridad		
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	de	1.000	,908**
	Simplificación administrativa	Sig. (bilateral)			0.000
		N		152	152
	Seguridad	Coeficiente de correlación	de	,908**	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		152	152

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

La tabla 15 nos muestra que el valor “sig bilateral” es de 0,000, entonces, es un valor inferior a 0,05. Por tal motivo se descartó la hipótesis nula y en su defecto se aceptó la hipótesis alterna. Esto nos permitió determinar que existe una relación significativa entre simplificación administrativa y la seguridad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021. Por otro lado, la correlación tiene un valor de 0,908. Esto nos indica que tiene una correlación positiva muy alta.

Prueba de hipótesis específica 4

H₁: Existe relación entre simplificación administrativa y la empatía con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

H₀: No Existe relación entre simplificación administrativa y la empatía con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

Tabla 16

Correlación entre la simplificación administrativa y empatía

Correlaciones				Simplificación administrativa	Empatía
Rho de Spearman	de	Coeficiente de correlación	de	1.000	,885**
		Simplificación administrativa	Sig. (bilateral)		0.000
		N		152	152
Rho de Spearman	de	Coeficiente de correlación	de	,885**	1.000
		Empatía	Sig. (bilateral)	0.000	
		N		152	152

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

La tabla 16 nos muestra que el valor “sig bilateral” es de 0,000, entonces, es un valor inferior a 0,05. Por tal motivo se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Entonces, decimos que existe una relación significativa entre simplificación administrativa y empatía con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021. En esa línea la correlación nos indica que tiene el valor de 0,885 esto nos indica una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 5

H₁: Existe relación entre simplificación administrativa y los aspectos tangibles con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

H₀: No Existe relación entre simplificación administrativa y los aspectos tangibles con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021.

Tabla 17

Correlación entre la simplificación administrativa y aspectos tangibles

Correlaciones			Simplificación administrativa	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,824**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	152	152
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,824**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	152	152

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

La tabla 17 nos muestra que el valor “sig bilateral” es de 0,000, entonces, es un valor inferior a 0,05. Por tal motivo se eliminó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se concluyó que existe una relación significativa entre simplificación administrativa y aspectos tangibles con los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021. Por otro lado, la correlación tiene un valor de 0,824 esto nos indica que tiene una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de indagación se enfocó en determinar la relación de las variables objeto de estudio como es la variable simplificación administrativa y la variable satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao pudiéndose conocer la percepción del personal directivo, docente, auxiliar y administrativos activos, que pertenecen a la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), en base al estudio ejecutado y al análisis con respecto a la variable simplificación administrativa partiendo de la percepción de los encuestados se obtuvieron los resultados descriptivos que a continuación detallo, el 35.5% lo percibe inadecuado, el 33.6% lo percibe que es adecuada y el 30.9% lo determina óptimo. Estos resultados nos indican que se tiene que optimizar los procesos de simplificación administrativa, para alcanzar la satisfacción de los usuarios externos de la DREC.

Del análisis que se hizo a las dimensiones se infiere el proceso de simplificación administrativa en la Dirección Regional de Educación del Callao, debe ser dinámica y ágil, toda vez que los resultados arrojan que hay un alto porcentaje de la muestra que lo valoran en un nivel inadecuado, en cuanto a tecnologías de la información, el 38% lo ubican en un nivel inadecuado, lo mismo sucede con las demás dimensiones; el 34.2% de procedimiento administrativo; el 36.8% en calidad de atención; 35.5% en conocimiento interno. Esto nos indica que la simplificación administrativa en la Dirección Regional de Educación del Callao, debe encaminarse hacia una gestión administrativa más ágil, eliminando obstáculos y procedimientos innecesarios que elevan los costos y alargan los tiempos en la entrega de respuestas a las diferentes solicitudes de los usuarios; si no se perciben cambios y mejoras, será poco probable acceder a una administración sin burocracia transparente y ágil.

En ese sentido, las políticas de simplificación administrativa en nuestro país están enmarcadas en el D.S N°. 004-2013-PCM. (2013) quien aprueba la Política nacional de modernización de la Gestión Pública, la cual es aplicable en los tres niveles de gestión. Este decreto supremo se convierte en un instrumento y guía fundamental y tiene como objetivo primordial fomentar, orientar y articular en todas las instituciones estatales el proceso de modernización para lograr una gestión

pública para resultados que se preocupe por el desarrollo y bienestar de la persona humana, y pueda gozar de mejores condiciones de vida.

En esa línea, la simplificación administrativa consiste en optimizar los procesos, eliminando trámites burocráticos e innecesarios, por parte de los funcionarios públicos, con el fin de proporcionar a los administrados un servicio eficiente y eficaz, satisfaciendo sus requerimientos o solicitudes, para cumplir con los objetivos institucionales Solís (2018). En las dimensiones de la variable “simplificación administrativa”, los procedimientos administrativos, es considerados columna vertebral del derecho administrativo, esto permite, que los tramites que realizan los usuarios en alguna entidad estatal, tengan la confianza que se llevan a cabo de manera seria transparente y responsable, de acuerdo a las normas establecidas (Pérez & Ana, 2015).

El trabajo de investigación realizado se sustenta en los principios de la Teoría Clásica de la Organización de Fayol. El autor en esta teoría hace hincapié en su estudio a la estructura y funciones básicas que debe tener una organización. Por otro lado, enfatiza los 14 principios, los cuales permitieron el origen de los niveles de organización y la estructura que debe tener una entidad para lograr optimizar el la ejecución de las diferentes actividades, para alcanzar con los objetivos y metas trazadas.

En esa misma línea, la investigación se cimenta en los estudios de la teoría de la Administración por objetivos, sustentada por Peter Drucker (1954), quien afirma: que debe existir una armonía entre los objetivos de una institución con los objetivos de los subordinados, orientados bajo el enfoque del rendimiento. El fondo medular del trabajo de Peter Drucker es la administración por objetivos, por lo tanto, se debe definir objetivos claros mancomunados entre los empleados y la organización, analizar los productos y aplicar una retroalimentación, incentivando la motivación y el fortalecimiento de sus habilidades, para él autor los objetivos serán alcanzados, si se cumplen rigurosamente con las etapas de planificación y control, esto dependerá de la novedosa e ingeniosas ideas que pongan en práctica los gerentes. En la actualidad los aportes de Peter Drucker sobre la administración por objetivos y la gerencia enfocada en resultados son muy utilizados, los cuales han demostrado ser aliados para que la organización cumpla los objetivos

planificados, donde, el gerente y el subordinado revisan y evalúan conjuntamente el logro y los resultados de los objetivos.

En ese sentido, Los resultados encontrados se relacionan con lo que sostiene Nájjar (2019) en su trabajo de indagación el cual tiene como objetivo: Establecer la vinculación entre simplificación administrativa y la satisfacción desde el punto de vista del administrado en el seguro Essalud, Piura, 2019. El indagador en su trabajo utilizó el método cuantitativo, con diseño descriptivo no experimental correlacional. El investigador concluye que existe un vínculo entre simplificación administrativa y la satisfacción desde el punto de vista del administrado en las oficinas de seguros Essalud, certifican la hipótesis positiva proyectada.

En el análisis realizado, se observa que la variable simplificación administrativa, no logra el dinamismo esperado por que aún no se implementan dentro de la gestión administrativa la simplificación de los procesos administrativos, que tantos entrampamientos generan en los usuarios. El estudio se realizó con un grupo seleccionado quienes realizaron sus apreciaciones sobre la simplificación administrativa desde el punto de vista de usuario, los cuales señalaron que el 44,5% es regular, el 53,0% señaló buena y el 2,5% determino como mala. Estos resultados permitieron al autor señalar que coexiste una vinculación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, los resultados encontrados también guardan relación con los realizados por Asca y Rodas (2017) sobre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro, tiene como objetivo especificar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado en la municipalidad de San Isidro. Los autores expresan que las entidades estatales deben actualizar sus procedimientos tomando en cuenta los lineamientos del Plan Nacional de Modernización del Estado, con el propósito de brindar mejores servicios de atención, para lograr la satisfacción de acuerdo a las perspectivas del usuario.

A pesar de los esfuerzos realizados para la implementación de las políticas de modernización, en cuanto a la simplificación administrativa, aun se evidencia en las diferentes entidades del estado muchas deficiencias, en cuanto a calidad de servicio se refiere y la Dirección Regional de Educación no es ajena a ello.

Los resultados encontrados en el grupo objeto de estudio demuestran que, urge reforzar la complacencia del usuario en el Gobierno Regional de Piura, tal como se ha percibido en la apreciación de los participantes, quienes valoraron en un nivel bajo a las siguientes dimensiones: mejora continua 86%, empatía 78 %, satisfacción 88%, en valoración de la en aspectos tangible 20%. El autor concluye: los procedimientos simplificados tienen una influencia modera fuerte positiva en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro año 2013. (sig. Bilateral= 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**). En ese sentido, la percepción de la satisfacción del usuario es primordial. Riqueros (2017) conceptualiza a la satisfacción como la valoración que realiza un usuario con respecto a un bien o servicio recibido y este bien o servicio responde satisfactoriamente a sus perspectivas.

La variable satisfacción del usuarios, se halla relacionada con la ejecución de los servicios percibidos por los usuarios y por las particularices específicas que presenta un bien, el cual es capaz de satisfacer las expectativas de quienes lo utilizan Paucar (2019), por tal motivo, si se brinda una atención oportuna, veraz, ágil, acertada y ética al usuario, se estaría ofreciendo un servicio altamente eficiente y el usuario pasaría a ser una persona satisfecha, (Paiva, 2018).

En ese marco, del análisis realizado en la presente investigación partiendo de los resultados descriptivos el 33.6% lo perciben inadecuado, el 39.5% lo perciben que es adecuado y el 27% lo califica óptimo, en esa misma línea se realizó el análisis de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional del Educación del Callao, la muestra percibió que la satisfacción se ubica en un nivel adecuado, en la dimensión fiabilidad señalaron 38.8%; en la dimensión capacidad de respuesta 38.8%; en la dimensión seguridad señalaron 41,4; en la dimensión empatía señalaron 44,1%; en la dimensión aspectos tangibles señalaron el 38,8%; lo que se infiere que la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC) necesita mejorar optimizar y fortalecer la complacencia del usuario en las siguientes dimensiones: aspectos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad, para poder llegar al nivel óptimo, que es los más adecuando para que los usuarias se sientan se sientan satisfechos.

Los resultados encontrados guardan relación con lo que sostiene Pintado (2020) en su trabajo realizado en el gobierno regional de Piura concluye: que en el gobierno regional de Piura que se requiere fortalecer la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, el grupo de estudio que formó parte de la investigación valoraron a la dimensión de satisfacción del usuario en nivel bajo, en ese sentido, en cuanto a la dimensión empatía señalaron 78,5%; mejora continua 86,1%; valoración de la satisfacción 88,6% y aspectos tangibles 20,2%, estos resultados nos indican que en el gobierno regional de Piura tiene que mejorar la complacencia del usuario con relación a las dimensiones valoración de la satisfacción, empatía y mejora continua.

En esa misma línea, los resultados se relacionan con la investigación de Paiva (2018) llegó al siguiente resultado el 32.8% de los usuarios tienen una opinión favorable de la gestión de dicha institución municipal, calificándola como buena o muy buena; el 25.6% lo califica en un nivel regular mientras que el 41.5% lo considera deficiente, lo que indica que existe evidentes deficiencias en relación a la satisfacción de los usuarios que realizan diferentes tramites en la municipalidad del distrito de la unión.

En esa misma línea, la hipótesis general en Cuanto a la relación entre la simplificación administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC), 2021., se relacionan positivamente muy alta Rho 0.980 y p - valor 0.000 estos estos valores obtenidos se asemejan.

La variable "satisfacción del usuario", se basa en la teoría de bienestar de Seligman (1999), quien afirma que el desarrollo del bienestar y la felicidad se vinculan directamente con el estado de salud psicofísica y la prevención del comportamiento ante situaciones de peligro. En ese sentido, la salud y la calidad de vida establece una necesidad primordial de primer orden y se convierte en un objetivo primordial de toda sociedad que está interesada en buscar el bienestar de todos sus ciudadanos.

Por otro lado, la variante satisfacción del usuario, también se basa en la teoría de conformación de expectativas de Oliver (1997), quien sostiene que, un individuo necesita un periodo de tiempo, del cual dependerá la continuidad o

discontinuidad del proceso de recompra o uso de un determinado producto. El intervalo de tiempo que necesita la persona, le permite entrar en una etapa de comparación con las expectativas que tiene frente al producto adquirido, pasado el tiempo de comparación de expectativas, estas se convierten en el placer del consumidor, en ese sentido, la pretensión de recompra de un determinado producto o servicio por parte del consumidor obedecerá al resultado obtenido y del placer o satisfacción que encontró en él.

En esa línea, la Dirección Regional de Educación del Callao, debe transformarse en una entidad pública, donde se aplica la guía del Plan Nacional de Modernización del Estado, empleando procedimientos de la simplificación administrativa, eliminando obstáculos que trababan el flujo de la administración, para ofrecer un servicio ágil eficiente y de calidad a los administrados.

VI. CONCLUSIONES

El estudio de investigación está enfocado en presentar un modelo de simplificación administrativa a la Dirección de Educación del Callao, empezando por la experiencia que tienen la satisfacción del usuario externo, de esperar una labor determinada que se consigue con la acción.

Primero: Se determinó la correlación de variable simplificación administrativa y la variable satisfacción del usuario externo. Se logró el objetivo determinar la correlación, para lo cual se obtuvo como resultado en Rho de Spearman es 0,883 directa (positiva muy alta) se descarta la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Segundo: Se delimitó la correlación de la variante simplificación administrativa y la dimensión 1(Fiabilidad). Se consiguió el objetivo determinar la correlación, se obtuvo como resultado en Rho de Spearman 0,867 directa (positiva moderada) esto nos permite confirmar la hipótesis alterna.

Tercero Se precisó la correlación de la variante simplificación administrativa y la dimensión 2(Seguridad). Logrando el objetivo decretar la correlación, alcanzando un resultado en Rho de Spearman de 0,908 directa (positiva muy alta) por lo cual se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna

Cuarta: Se determinó la correlación de la variable 1 simplificación administrativa y la dimensión 3(empatía). Se alcanzó el objetivo precisar la correlación, alcanzando un resultado en Rho de Spearman de 0,824 directa (positiva alta) por lo cual se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Quinta Se determinó la correlación de la variable simplificación administrativa y la dimensión 4(aspectos tangibles). Logrando el objetivo definir la correlación, alcanzando un resultado en Rho de Spearman de 0,824 directa (positiva alta) por lo cual se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Teniendo en cuenta los resultados adquiridos se determina que existe relación entre simplificación administrativa y satisfacción el usuario externo obteniendo como resultado Rho de Spearman 0.980 directa positiva moderada y p valor 0.000 confirmando la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se recomienda a la directora de la Dirección Regional de Educación del Callao, implementar capacitaciones continuas a todos los trabajadores administrativos, especialistas y directores de todas las áreas sobre supresión de barreras burocráticas y aplicar la simplificación administrativa para el buen servicio al usuario. que tanto lo requiere.
- Segundo: En base a los resultados obtenidos de la variable simplificación administrativa se determina que existe una relación con la dimensión 1 (fiabilidad) de la variable satisfacción del usuario externo alcanzando un resultado de Rho de Spearman 0,867 directa positiva alta, se descarta la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula. En ese sentido, se sugiere contar con el manual de procedimientos administrativos que contenga en orden los pasos y secuencias a seguir y así alcanzar objetivos, predeterminado, con el objetivo de ofrecer mejores servicios al usuario externo de la Dirección regional de educación del Callao.
- Tercero: En base a los resultados obtenidos de la variable simplificación administrativa existe una relación con la dimensión 3 (capacidad de respuesta) alcanzando un resultado de Rho de Spearman 0.891 y p 0.000 directa positiva alta, esto nos permite aceptar la hipótesis alterna y se rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, se sugiere elaborar un manual para la implementación de las buenas prácticas que contengan acciones referidas a la atención de los usuarios externos de la Dirección regional de educación del Callao. Que facilite fomentar una cultura de servicio de buena atención al usuario.
- Cuarto: Teniendo en cuenta resultados obtenidos de la variable simplificación administrativa) existe una relación con la dimensión 5 (empatía) alcanzando un resultado de Rho de Spearman 0.908 y p 0.000 directa

positivo muy alta, esto permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En ese sentido, se sugiere utilizar herramientas de coaching y mejora continua que contagien la actitud empática dentro del equipo de atención al usuario externo de la dirección regional de educación del Callao.

Quinto: A partir de los resultados encontrados de la variable simplificación administrativa) existe una relación con la dimensión 5 (aspectos tangibles) logrando un resultado de Rho de Spearman 0.824 y p 0.000 directa positivo alta, Esto nos permite se aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por tal motivo, se sugiere sensibilizar a la dirección regional de educación del Callao sobre el mejoramiento de las instalaciones físicas, contar con equipos modernos, y materiales sean amigables para una buena atención a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alguacil, M; Cerrillo, A; González, S y Moro, A. (2014). La simplificación administrativa- Declaración responsable y comunicación previa.
- Alonso, L. (2016). Racionalización, reforma y modernización administrativa: Estado del proceso en Galicia. *RIPS: Revista de investigaciones políticas y sociológicas*. 15(2), 183-200.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6010981>
- Aniorte, N. (2022). Calidad del servicio. http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Arellano-Díaz, H. A. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(3).72-83.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i3%20mon.627>
- Arias, F. G. (2012). *EL proyecto de investigación*. (6ta ed.). Episteme.
- Asca, L. F., y Rodas, R. H. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/5302>
- Bravo, C. M. (2021). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay - Apurímac, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70626>
- Bravo, R. S. (1984). *Ciencias sociales, epistemología, lógica y metodología*. Thomson-Paraninfo
- Berdugo-Correa,C., Barbosa-Correa, R. & Padra. Angarita, L. (2016). Relevant variables in the measuring of the perceived quality in bank service. *Dyna rev.fac.nac.minas* 83(197), 212-221
<https://doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>.
- Buenaño, P. (2019). *Motivación laboral y calidad del servicio en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56420>

- Calagua, M. D. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17017>
- Castañeda, F. (2018). *Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte., Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27875>
- Chain, C. E. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19910>
- Domínguez-Lara, S. A y Merino-Soto, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach? *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*. 3(13) 1326-1328 <https://www.redalyc.org/pdf/773/77340728053.pdf>
- Fayol, H. (1916). *Énfasis en la estructura de la organización*.
- Ghahramanian, A., Rezaei, T, R., Abdullahzadeh, F., Sheikhalipour, Z & La Fe (2017). Calidad de los servicios de salud y su relación con la cultura de seguridad del paciente y la comunicación profesional médico-enfermero. *Perspectiva de promoción de la salud*. 7(3). 168-174. doi:10.15171/hpp.2017.30
- Gil, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Elearning S.L.
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente, con sólo satisfacer a los clientes no alcanza conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. Panorama Editorial.
- Hernández, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Revista de Ciencias de la Educación*, (23), 187–210. <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/9815>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). McGRAW-HILL
- Herzberg, F. (1954). Teoría de la Motivación- Higiene.
- Ircañaua, C. (2018). *Tecnología de la información y la calidad del servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29459>
- Ibarra-Piza, S., Segredo-Santamaría, S., Juárez – Hernández, L y Tobón, S. (2018). Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socioformativa en el diseño de cursos. *Espacios*, 39(53), 24. <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-24.pdf>
- López, A. (2016). *Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los tramites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4077>
- López, J. (2018). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>
- López, C. (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Otzen, T y Manterola, T. O. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*.35(1). 227-232 <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Míguez, L; Almeida, M y Santiago, D. (2014). La simplificación de los procedimientos administrativos. *Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo* <https://www.uv.es/gadopas/2014.Simplificacion.procedimientos.administrativos.pdf>

- Nájar, E. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud. Piura*. Biblioteca Virtual en saúde. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40050>
- Ñahuirima, Y. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac. Andahuaylas, Perú. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa, A. (2016). *Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL - Huánuco 2014. Huánuco*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” Huánuco] <https://hdl.handle.net/20.500.13080/1767>
- Oliver, R. (1997). Satisfacción: Una Perspectiva Comportamental del Consumidor.
- Paiva, O. J. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión- 2018*. [Tesis de maestría Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28586>
- Paripanca, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación pública privada. 2016-2017. Lima, Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10164>
- Paucar, Y. R. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/4286>
- Pérez, J., y Garday, A. (2015). Definición de investigación.
- Presidencia del consejo ministros. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*.

- Pintado, Y.A. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en el gobierno regional de Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49526>
- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12026>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. <https://doi.org/10.35537/10915/59570>
- Rucoba, M. S. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Seligman, M. (1999). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. Edición Kindle
- Silva, R. O. (2002). *Teorías de la Administración. Internacional*. Thomson Editores.
- Solís, A. M. (2018). *Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad a César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15906>
- The World Bank (2019) *Digital Development _ Digital Development home*. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/overview>
- Torres, M., y Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: *Caracterización y análisis. Perú. 18(35), 57-76*. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública, 43(4)*. <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Simplificación administrativa	Es un conjunto de procedimientos que tienen por finalidad eliminar obstáculos o costo innecesario, que generan un inadecuado funcionamiento de la administración pública (Muñoz, 2011).	La variable simplificación administrativa ha sido operacionalizada considerando las siguientes dimensiones: procedimiento administrativo, Tecnología de información, Calidad de servicio, conocimiento interno	<p>Procedimiento Administrativo</p> <p>Tecnología de información</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Conocimiento interno</p>	<p>Nivel de conocimiento del usuario con respecto a los procedimientos administrativos.</p> <p>El nivel de conocimiento del usuario en el uso del sistema informático para con los procedimientos.</p> <p>Calidad de servicio percibido por el usuario.</p> <p>Reconocen que el personal que atiende cuenta con el perfil</p>	Ordinal

Nota: Adaptado de Sotelo, F. (2018).

Anexo2: Operacionalización: variable Satisfacción del Usuario

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	(Riqueros, 2017) define a la satisfacción del usuario como: Evaluación que realiza el usuario en concordancia de servicio o producto recibido, en condición de respuesta a sus insuficiencias y perspectivas	La variable satisfacción del usuario ha sido operacionalizada considerando las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad para realizar el servicio promedio en forma fiable y cuidadosa	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Capacidad que tiene una persona para dar respuesta adecuadamente	
			Seguridad	Destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia del peligros, riesgos o dudas	
			Empatía	Capacidad que tiene la persona para ponerse en lugar de otra persona	
			Aspectos tangibles	Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución	

Nota: Adaptado de Calderón, M. (2021)

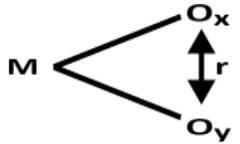
Anexo 3: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Simplificación Administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.

Autor: Julián Mario Campos Morales

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye la simplificación administrativa en el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo influye la simplificación administrativa con fiabilidad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la simplificación administrativa con capacidad de respuesta del usuario interno de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la simplificación administrativa con la seguridad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la relación entre la simplificación administrativa con la satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la relación entre simplificación administrativa con fiabilidad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre simplificación administrativa con capacidad de respuesta de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre simplificación administrativa con la seguridad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la simplificación administrativa con satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la simplificación administrativa con fiabilidad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021</p> <p>Existe relación entre simplificación administrativa con capacidad de respuesta de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021</p> <p>Existe relación entre simplificación administrativa con seguridad de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021</p> <p>Existe relación entre simplificación administrativa con empatía de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021</p>	Variable independiente: Simplificación Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Procedimiento administrativo	Nivel de conocimiento del usuario con respecto a los procedimientos administrativos	1-5	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Óptimo (71-100) Adecuado (31-70) Inadecuado (1-30)
			Tecnología de información	El nivel de conocimiento del usuario en el uso del sistema informático con los procedimientos	6-10		
			Calidad de servicio	Calidad de servicio percibido por el usuario	11-15		
			Conocimiento interno	Reconocen que el personal que atiende cuenta con el perfil	16-20		
			Variable dependiente: Satisfacción del Usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Fiabilidad	Capacidad para realizar el servicio promedio en forma fiable y cuidadosa	1-4	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Óptimo (71-100) Adecuado (31-70) Inadecuado (1-30)
			Capacidad de respuesta	Capacidad que tiene una persona para dar respuesta adecuadamente	5-8		

<p>¿Cómo influye la simplificación administrativa con empatía de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la simplificación administrativa con los aspectos tangibles de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021?</p>	<p>Precisar la relación entre la simplificación administrativa con empatía de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la simplificación administrativa con aspectos tangibles de los usuarios externos de la Dirección Regional de educación del Callao, 2021</p>	<p>Existe relación entre simplificación administrativa con aspectos tangibles de los usuarios externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021</p>	<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia del peligro, riesgo o duda.</p> <p>Capacidad que tiene la persona para ponerse en lugar de otra persona</p> <p>Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución</p>	<p>9-12</p> <p>13-16</p> <p>17-20</p>	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Instrumentos		Método de análisis
<p>Tipo: Aplicada Diseño: no experimental, correlacional Enfoque: cuantitativo</p>  <p>Siendo: Oy: Observación de la variable 2 Ox: Observación de la variable 1 r: Relación entre las variables. M: Muestra</p>		<p>Universo: 16 672 colaboradores Muestra: 376 colaboradores Muestreo: no probabilístico al azar</p>		<p>Variable 1: Simplificación administrativa Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario. Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>		<p>Análisis descriptivo e inferencial.</p>

**ANEXO 4: Nivel de confiabilidad de la variable 1: Simplificación
Administrativa mediante el Coeficiente de Alfa Cronbach**

Resultado procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	36	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Grado de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.939	20

ANEXO 5: Resumen de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
En la DREC se muestran mediante esquemas o diagramas de flujo los procedimientos que el usuario debe seguir para un determinado trámite.	2.89	1.036	36
Dentro de la DREC se muestran los requisitos para los diversos procedimientos que el usuario puede realizar.	2.94	1.194	36
La DREC facilita el acceso a los usuarios del expediente generado.	2.78	0.898	36
Se exhibe los tiempos de respuesta a los trámites de los diversos procedimientos que el usuario puede seguir.	2.58	0.967	36
Está de acuerdo con el tiempo de respuesta de acuerdo a plazos establecidos por la DREC.	2.17	1.231	36
Se completa el trámite en la WEB de la DREC, sin necesidad de ir a alguna oficina.	2.44	0.909	36
El portal WEB de la DREC, se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	2.75	0.996	36
El portal institucional ofrece información actualizada.	3.17	1.056	36
El personal utiliza herramientas tecnológicas en la gestión de los procedimientos administrativos.	2.97	0.971	36

La DREC cuenta con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos, para el desarrollo de los procedimientos.	3.06	0.924	36
Percibes que están comprometidos con la mejora del procedimiento administrativo simplificado.	2.47	0.971	36
Es preocupación constante de la DREC cuidar la imagen institucional que proyecta a los usuarios.	2.81	1.037	36
La DREC tiene la capacidad de brindar un buen trato a los usuarios.	2.83	1.056	36
La DREC siempre formula planes estratégicos sobre la calidad de servicio que brinda.	2.61	1.050	36
La DREC realiza evaluación constante para medir la eficiencia y competitividad de los trabajadores.	2.67	1.219	36
La DREC da a conocer a su personal, los objetivos y metas institucionales.	2.72	1.059	36
El personal conoce los procedimientos administrativos.	3.03	0.910	36
El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido.	2.64	0.990	36
El personal reconoce la organización interna de DREC.	2.83	0.878	36

Tienes conocimiento que el personal es capacitado permanentemente para el puesto.	2.28	1.085	36
---	------	-------	----

Fuentes: IBM SPSS Statistics V.26.

ANEXO 6: Nivel de confiabilidad de la variable: Satisfacción del usuario externo mediante el Coeficiente de Alfa Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	36	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nivel de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.952	20

ANEXO 7: Resume de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
El personal de la DREC. realiza bien su trabajo.	2.83	0.941	36
Cumplen con el tiempo estimado para dar respuesta a lo solicitado.	2.58	0.874	36
Muestran interés en solucionar lo solicitado.	2.53	0.810	36
El personal de DREC. le brinda informes, le orienta y explica de manera clara sobre los pasos y trámites para su atención.	2.72	1.059	36
Los servidores ofrecen un servicio rápido.	2.47	1.000	36
El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	2.81	1.064	36
Fue corto el tiempo de espera para la atención	2.33	0.956	36
El personal responde las preguntas o inquietudes respecto al servicio que brinda.	2.78	0.989	36
El comportamiento de los empleados le transmite confianza.	2.86	0.961	36
Los usuarios se sienten seguros con las atenciones que le brindan.	2.69	0.856	36

El personal tiene conocimiento suficiente para resolver las preguntas e inquietudes.	2.67	0.793	36
El personal mantiene confidencialidad de los temas tratados.	3.06	1.040	36
Los servidores se ponen en el lugar de los usuarios.	2.33	0.828	36
El personal ofrece una atención personalizada e individualizada.	2.47	0.910	36
El horario de atención de las oficinas es el adecuado.	2.64	1.313	36
Los usuarios reciben trato cordial y amable.	2.58	1.025	36
La DREC. tienen equipos modernos disponibles y materiales necesarios para la atención.	3.00	0.894	36
Los canales de comunicación en la página web institucional es visualmente amigable.	2.86	1.175	36
Las instalaciones físicas de la DREC. son adecuadas y disponen de señaléticas para facilitar el uso preferencial.	2.86	1.046	36
El personal de la DREC. está bien presentable.	3.08	1.156	36

Fuentes: IBM SPSS Statistics V.26.

Anexo 8: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario simplificación administrativa del usuario externo de la Dirección Regional de Educación del Callao.

Sexo ____ **Edad** ____ **Directivo ()** **Docente ()** **Auxiliar ()** **Administrativo ()**

Estimado participante, basado en su experiencia como usuario externo, el presente cuestionario forma parte del trabajo de indagación, cuyo objetivo es recaudar testimonios sobre **Simplificación Administrativa** en la Dirección Regional de Educación del Callao, Su participación voluntaria es esencial debiendo responder con naturalidad, honestidad y sinceridad. Marca con una (X) en el recuadro que Ud. convenga de acuerdo con la siguiente escala.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
5	4	3	2	1	

Nº	Ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
DPA PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO						
01	Se exhiben a través de gráficos en los paneles de la DREC. Los procesos que los usuarios deben realizar en un trámite.					
02	Dentro de la DREC. se exhiben los requerimientos para los diferentes procesos que se pueden llevar a cabo.					
03	La DREC, permite a los subordinados tener un acercamiento a su expediente generado.					
04	Se exhibe los tiempos en que se dará respuesta a los diferentes trámites y proceso, que el usuario llevará a cabo.					
05	Está de acuerdo con el tiempo de respuesta de acuerdo al periodo decretados por la DREC.					
DTI TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN						
06	Se completa el trámite en la WEB de la DREC, sin necesidad de ir a alguna oficina.					
07	El portal WEB de la DREC. se muestra estructurado en relación a las exigencias de los subordinados.					
08	El portal WEB de la institución ofrece información actualizada.					
09	El personal utiliza instrumentos y aplicaciones tecnológicas dentro de los procesos administrativos.					
10	La DREC está equipada con instrumentos tecnológicos actualizados, para hacer más ágil la atención.					
DCO CALIDAD DEL SERVICIO						
11	Percibes que están comprometidos en brindar un óptimo servicio para mejorar procedimiento administrativo simplificado.					
12	Es preocupación constante de la DREC cuidar la imagen institucional que proyecta a los usuarios.					
13	La DREC. tiene la capacidad de brindar un buen trato a los usuarios.					
14	La DREC. siempre formula planes estratégicos sobre la calidad de servicio que brinda.					
15	La DREC. realiza evaluación constante para medir la eficiencia y competitividad de los trabajadores.					
DCI CONOCIMIENTO INTERNO						
16	La DREC. da a conocer a su personal, los objetivos y metas institucionales.					
17	El personal que labora en la DREC domina y conoce sus funciones a realizar.					
18	El personal de la DREC, que trabaja atendiendo al usuario cuenta con el perfil para ocupar el cargo					
19	El personal reconoce la organización interna de DREC.					
20	Tienes conocimiento que el personal es capacitado permanentemente para el puesto.					

ANEXO 9: Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Sexo ____ Edad ____ Directivo () Docente () Auxiliar () Administrativo ()

Estimado participante, basado en su experiencia como usuario externo, el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación, que tiene como objetivo recaudar testimonios vinculados con la **Satisfacción del Usuario Externo** en la Dirección Regional de Educación del Callao, Su participación voluntaria es esencial debiendo responder con naturalidad, honestidad y sinceridad. Marca con una (X) en el recuadro que Ud. convenga de acuerdo con la siguiente escala.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	Ítems	Puntajes				
DFI	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
01	El personal de la DREC realiza bien su trabajo.					
02	Cumplen con el tiempo estimado para dar respuesta a lo solicitado.					
03	Muestran interés en solucionar lo solicitado.					
04	El personal de DREC, le brinda informes, le orienta y explica de manera clara sobre los pasos y trámites para su atención.					
DCA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
05	Los servidores ofrecen un servicio rápido.					
06	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios					
07	Fue corto el tiempo de espera para la atención					
08	El personal responde las interrogantes con relación al servicio que ofrece.					
DSE	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
09	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.					
10	Los usuarios se sienten seguros con las atenciones que le brindan.					
11	El personal tiene conocimiento suficiente para resolver las preguntas e inquietudes.					
12	El personal mantiene confidencialidad de los temas tratados.					
DEM	EMPATÍA	1	2	3	4	5
13	Los servidores se ponen en el lugar de los usuarios.					
14	El personal ofrece una atención personalizada e individualizada.					
15	El horario de atención de las oficinas es el adecuado.					
16	Los usuarios reciben trato cordial y amable.					
DAT	ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
17	La DREC cuenta con equipos modernos y materiales indispensables para ser utilizados durante la atención.					
18	Los canales de comunicación en la página web institucional es visualmente amigable.					
19	Las instalaciones físicas de la DREC son adecuadas y disponen de señaléticas para facilitar el uso preferencial.					
20	El personal de la DREC, está bien presentable.					

Señor: Ysaac Abarca Sánchez

Presente

Asunto: Validar instrumentos

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar mi saludo y al mismo tiempo, comunicarle que soy estudiante de la Universidad César Vallejo, estoy realizando una Maestría con mención en Gestión Pública en la central de Lima, promoción 2021-I, para desarrollar mi trabajo de indagación, y recoger la información deseada necesito validar los instrumentos a ser aplicados.

El trabajo de investigación se titula: Simplificación Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios Externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021. Es indispensable contar con la conformidad de jueces especialistas para validar los instrumentos a ser utilizados los cuales serán aplicados en la muestra. Por tal motivo recorro a usted, porque conozco de su amplia experiencia y dominio en temas relacionados a la investigación educativa.

Le hago llegar los siguientes documentos:

- Carta de presentación.
- Operacionalización de las variables.
- Descripciones conceptuales.

Conocedor de su amplio espíritu de colaboración y apoyo a la educación, aprovecho la oportunidad, para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Julián Mario Campos Morales

DNI: 27577141

ANEXO 10: certificado de validez de contenido de los instrumentos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Simplificación administrativa								
DIMENSION 1: Procedimiento administrativo								
1	Se exhiben a través de gráficos en los paneles de la DREC. Los procesos que los usuarios deben realizar en un trámite.	X		X		X		
2	Dentro de la DREC. se exhiben los requerimientos para los diferentes procesos que se pueden llevar a cabo.	X		X		X		
3	La DREC, permite a los subordinados tener un acercamiento a su expediente generado.	X		X		X		
4	Se exhibe los tiempos en que se dará respuesta a los diferentes trámites y proceso, que el usuario llevará a cabo.	X		X		X		
5	Está de acuerdo con el tiempo de respuesta de acuerdo a plazos establecidos por la DREC.							
DIMENSION 2: Tecnología de información								
6	Se completa el trámite en la WEB de la DREC. sin necesidad de ir a alguna oficina.	X		X		X		
7	El portal WEB de la DREC. se muestra estructurado en relación a las exigencias de los subordinados.	X		X		X		
8	El portal WEB de la institución ofrece información actualizada.	X		X		X		
9	El personal utiliza instrumentos y aplicaciones tecnológicas dentro de los procesos administrativos.	X		X		X		
10	La DREC está equipada con instrumentos tecnológicos actualizados, para hacer más ágil la atención.	X		X		X		

DIMENSION 3: Calidad de servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Percibes que están comprometidos en brindar un óptimo servicio para mejorar procedimiento administrativo simplificado.	X		X		X		
12	Es preocupación constante de la DREC. cuidar la imagen institucional que proyecta a los usuarios.	X		X		X		
13	La DREC. tiene la capacidad de brindar un buen trato a los usuarios.	X		X		X		
14	La DREC. siempre formula planes estratégicos sobre la calidad de servicio que brinda.	X		X		X		
15	La DREC. realiza evaluación constante para medir la eficiencia y competitividad de los trabajadores.							
DIMENSION 4: Conocimiento Interno		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La DREC. da a conocer a su personal, los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
17	El personal conoce los procedimientos administrativos.	X		X		X		
18	El personal de la DREC, que trabaja atendiendo al usuario cuenta con el perfil para ocupar el cargo	X		X		X		
19	El personal reconoce la organización interna de DREC.	X		X		X		
20	Tienes conocimiento que el personal es capacitado permanentemente para el puesto.	X		X		X		
	VARIABLE 2 Satisfacción del usuario externo							
DIMENSION 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	

1	El personal de la DREC. realiza bien su trabajo	X		X		X		
2	Cumplen con el tiempo estimado para dar respuesta a lo solicitado	X		X		X		
3	Muestran interés en solucionar lo solicitado	X		X		X		
4	El personal de DREC. le brinda informes, le orienta y explica de manera clara sobre los pasos y trámites para su atención	X		X		X		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servidores ofrecen un servicio rápido	X		X		X		
	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		
7	Fue corto el tiempo de espera para la atención	X		X		X		
8	El personal responde a las interrogantes relacionados al servicio que brinda	X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
9	La conducta empleados que te atienden le transmite seguridad	X		X		X		
10	Los usuarios se sienten seguros con las atenciones que le brindan	X		X		X		
11	El personal tiene conocimiento suficiente para resolver las preguntas e inquietudes	X		X		X		
12	El personal mantiene confidencialidad de los temas tratados	X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los servidores se ponen en el lugar de los usuarios	X		X		X		
14	El personal ofrece una atención personalizada e individualizada	X		X		X		
15	El horario de atención de las oficinas es el adecuado	X		X		X		

16	Los usuarios reciben trato cordial y amable	x		x		x		
DIMENSION 5: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La DREC. tienen equipos modernos disponibles y materiales necesarios para la atención	x		x		x		
18	Los canales de comunicación en la página web institucional son visualmente atractiva	x		x		x		
19	Las instalaciones físicas de la DREC son adecuadas y disponen de señaléticas para facilitar el uso preferencial.	x		x		x		
20	El personal de la DREC. están bien presentables	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez. Mg. Abarca Sánchez Ysaac

DNI:06228318

Especialidad: Pedagogía

1Pertinencia: compete al concepto teórico propuesto.

2Relevancia: El ítem es adecuado para simbolizar a la dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se deduce que no tiene impedimento alguno el enunciado del ítem, es preciso, puntual y coherente.

Lunes, 05 de mayo del 2022

.....
Firma del Experto Informante.

Señor: Mg. José Luis Solís Toscano

Presente

Asunto: Validar instrumentos

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar mi saludo y al mismo tiempo, comunicarle que soy estudiante de la Universidad César Vallejo, estoy realizando una Maestría con mención en Gestión Pública en la central de Lima, promoción 2021-I, para desarrollar mi trabajo de indagación, y recoger la información deseada necesito validar los instrumentos a ser aplicados.

El trabajo de investigación se titula: Simplificación Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios Externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021. Es indispensable contar con la conformidad de jueces especialistas para validar los instrumentos a ser utilizados los cuales serán aplicados en la muestra. Por tal motivo recorro a usted, porque conozco de su amplia experiencia y dominio en temas relacionados a la investigación educativa.

- Le hago llegar los siguientes documentos:
- Carta de presentación.
- Operacionalización de las variables.
- Descripciones conceptuales.

Conocedor de su amplio espíritu de colaboración y apoyo a la educación, aprovecho la oportunidad, para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Julián Mario Campos Morales
DNI:27577141

ANEXO 11: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Simplificación administrativa								
DIMENSION 1: Procedimiento administrativo								
1	Se exhiben a través de gráficos en los paneles de la DREC. Los procesos que los usuarios deben realizar en un trámite.	X		X		X		
2	Dentro de la DREC. se exhiben los requerimientos para los diferentes procesos que se pueden llevar a cabo.	X		X		X		
3	La DREC, permite a los subordinados tener un acercamiento a su expediente generado.	X		X		X		
4	Se exhibe los tiempos en que se dará respuesta a los diferentes trámites y proceso, que el usuario llevará a cabo.	X		X		X		
5	Está de acuerdo con el tiempo de respuesta de acuerdo a plazos establecidos por la DREC.							
DIMENSION 2: Tecnología de información								
6	Se completa el trámite en la WEB de la DREC. sin necesidad de ir a alguna oficina.	X		X		X		
7	El portal WEB de la DREC. se muestra estructurado en relación a las exigencias de los subordinados.	X		X		X		
8	El portal WEB de la institución ofrece información actualizada.	X		X		X		
9	El personal utiliza instrumentos y aplicaciones tecnológicas dentro de los procesos administrativos.	X		X		X		
10	La DREC está equipada con instrumentos tecnológicos actualizados, para hacer más ágil la atención.	X		X		X		

DIMENSION 3: Calidad de servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Percibes que están comprometidos en brindar un óptimo servicio para mejorar procedimiento administrativo simplificado.	X		X		X		
12	Es preocupación constante de la DREC. cuidar la imagen institucional que proyecta a los usuarios.	X		X		X		
13	La DREC. tiene la capacidad de brindar un buen trato a los usuarios.	X		X		X		
14	La DREC. siempre formula planes estratégicos para mejorar la calidad de servicio que brinda.	X		X		X		
15	La DREC. realiza evaluación constante para medir la eficiencia y competitividad de los trabajadores.							
DIMENSION 4: Conocimiento Interno		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La DREC. da a conocer a su personal, los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
17	El personal que labora en la DREC domina y conoce sus funciones a realizar.	X		X		X		
18	El personal de la DREC, que trabaja atendiendo al usuario cuenta con el perfil para ocupar el cargo	X		X		X		
19	El personal reconoce la organización interna de DREC.	X		X		X		
20	Tienes conocimiento que el personal es capacitado permanentemente para el puesto.	X		X		X		
VARIABLE 2 Satisfacción del usuario externo								
DIMENSION 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de la DREC realiza bien su trabajo	X		X		X		

2	Cumplen con el tiempo estimado para dar respuesta a lo solicitado	X		X		X		
3	Muestran interés en solucionar lo solicitado	X		X		X		
4	El personal de DREC. le brinda informes, le orienta y explica de manera amable sobre los procesos que debe seguir en sus solicitudes	X		X		X		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servidores brindan un buen servicio, ágil y oportuno	X		X		X		
	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		
7	Fue corto el tiempo de espera para la atención	X		X		X		
8	El personal responde las preguntas o inquietudes respecto al servicio que brinda	X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
9	La conducta empleados que te atienden le transmite seguridad	X		X		X		
10	Los usuarios se sienten seguros con las atenciones que le brindan	X		X		X		
11	El personal tiene conocimiento suficiente para resolver las preguntas e inquietudes	X		X		X		
12	El personal mantiene confidencialidad de los temas tratados	X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los servidores se ponen en el lugar de los usuarios	X		X		X		
14	El personal ofrece una atención personalizada e individualizada	X		X		X		
15	El horario de atención de las oficinas es el adecuado	X		X		X		

16	Los usuarios reciben trato cordial y amable	X		X		X		
DIMENSION 5: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La DREC. tienen equipos modernos disponibles y materiales necesarios para la atención	X		X		X		
18	Los canales de comunicación en la página web institucional son visualmente atractiva	X		X		X		
19	Las instalaciones físicas de la DREC. son adecuadas y disponen de señaléticas para facilitar el uso preferencial.	X		X		X		
20	El personal de la DREC, están bien presentables	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez. Mg. Solís Toscano José Luis

DNI: 20443046

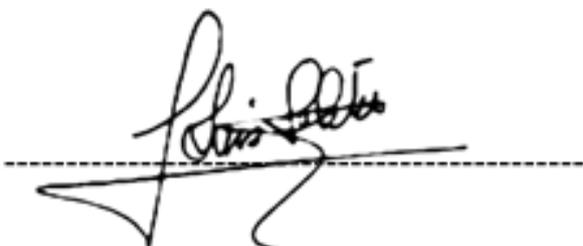
Especialidad del: Pedagogía

1Pertinencia: El ítem compete al concepto teórico propuesto.

2Relevancia: El ítem es adecuado para simbolizar a la dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se deduce que no tiene impedimento alguno el enunciado del ítem, es preciso, puntual y coherente.

Lunes, 17 de mayo del 2022



Señor: (a) Mg. Wiliam Guillermo Romero Zapata

Presente

Asunto: Validar instrumentos

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar mi saludo y al mismo tiempo, comunicarle que soy estudiante de la Universidad César Vallejo, estoy realizando una Maestría con mención en Gestión Pública en la central de Lima, promoción 2021-I, para desarrollar mi trabajo de indagación, y recoger la información deseada necesito validar los instrumentos a ser aplicados.

El trabajo de investigación se titula: Simplificación Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios Externos de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021. Es indispensable contar con la conformidad de jueces especialistas para validar los instrumentos a ser utilizados los cuales serán aplicados en la muestra. Por tal motivo recurro a usted, porque conozco de su amplia experiencia y dominio en temas relacionados a la investigación educativa.

- Le hago llegar los siguientes documentos:
- Carta de presentación.
- Operacionalización de las variables.
- Descripciones conceptuales.

Concedor de su amplio espíritu de colaboración y apoyo a la educación, aprovecho la oportunidad, para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Julián Mario Campos Morales
DNI:27577141

ANEXO12: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Simplificación administrativa								
DIMENSION 1: Procedimiento administrativo								
1	Se exhiben a través de gráficos en los paneles de la DREC. Los procesos que los usuarios deben realizar en un trámite.	X		X		X		
2	Dentro de la DREC. se exhiben los requerimientos para los diferentes procesos que se pueden llevar a cabo.	X		X		X		
3	La DREC, permite a los subordinados tener un acercamiento a su expediente generado.	X		X		X		
4	Se exhibe los tiempos en que se dará respuesta a los diferentes trámites y proceso, que el usuario llevará a cabo.	X		X		X		
5	Está de acuerdo con el tiempo de respuesta de acuerdo a plazos establecidos por la DREC.							
DIMENSION 2: Tecnología de información								
6	Se completa el trámite en la WEB de la DREC, sin necesidad de ir a alguna oficina.	X		X		X		
7	El portal WEB de la DREC. se muestra estructurado en relación a las exigencias de los subordinados.	X		X		X		
8	El portal WEB de la institución ofrece información actualizada.	X		X		X		
9	El personal utiliza instrumentos y aplicaciones tecnológicas dentro de los procesos administrativos.	X		X		X		
10	La DREC está equipada con instrumentos tecnológicos actualizados, para hacer más ágil la atención.	X		X		X		

DIMENSION 3: Calidad de servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Percibes que están comprometidos en brindar un óptimo servicio para mejorar procedimiento administrativo simplificado.	X		X		X		
12	Es preocupación constante de la DREC. cuidar la imagen institucional que proyecta a los usuarios.	X		X		X		
13	La DREC. tiene la capacidad de brindar un buen trato a los usuarios.	X		X		X		
14	La DREC. siempre formula planes estratégicos sobre la calidad de servicio que brinda.	X		X		X		
15	La DREC. realiza evaluación constante para medir la eficiencia y competitividad de los trabajadores.							
DIMENSION 4: Conocimiento Interno		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La DREC. da a conocer a su personal, los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
17	El personal conoce los procedimientos administrativos.	X		X		X		
18	El personal de la DREC, que trabaja atendiendo al usuario cuenta con el perfil para ocupar el cargo	X		X		X		
19	El personal reconoce la organización interna de DREC.	X		X		X		
20	Tienes conocimiento que el personal es capacitado permanentemente para el puesto.	X		X		X		
VARIABLE 2 Satisfacción del usuario externo								
DIMENSION 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de la DREC. realiza bien su trabajo	X		X		X		

2	Cumplen con el tiempo estimado para dar respuesta a lo solicitado	X		X		X		
3	Muestran interés en solucionar lo solicitado	X		X		X		
4	El personal de DREC, le brinda informes, le orienta y explica de manera clara sobre los pasos y trámites para su atención	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servidores ofrecen un servicio rápido	X		X		X		
	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		
7	Fue corto el tiempo de espera para la atención	X		X		X		
8	El personal responde las preguntas o inquietudes respecto al servicio que brinda	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
9	La conducta empleados que te atienden le transmite seguridad	X		X		X		
10	Los usuarios se sienten seguros con las atenciones que le brindan	X		X		X		
11	El personal tiene conocimiento suficiente para resolver las preguntas e inquietudes	X		X		X		
12	El personal mantiene confidencialidad de los temas tratados	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los servidores se ponen en el lugar de los usuarios	X		X		X		
14	El personal ofrece una atención personalizada e individualizada	X		X		X		
15	El horario de atención de las oficinas es el adecuado	X		X		X		
16	Los usuarios reciben trato cordial y amable	X		X		X		

DIMENSION 5: Aspectos tangibles		SI	No	SI	No	SI	No	
17	La DREC. tienen equipos modernos disponibles y materiales necesarios para la atención	X		X		X		
18	Los canales de comunicación en la página web institucional son visualmente atractiva	X		X		X		
19	Las instalaciones físicas de la DREC son adecuadas y disponen de señaléticas para facilitar el uso preferencial.	X		X		X		
20	El personal de la DREC, están bien presentables	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Romero Zapata Wiliam
Guillermo

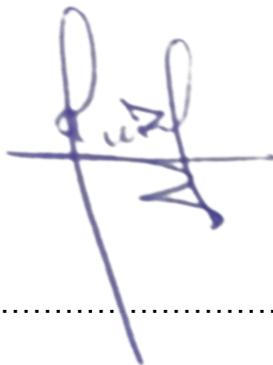
DNI:02600916

Especialidad del validador: Pedagogía

1Pertinencia: El ítem compete a los conceptos teórico.

2Relevancia: Es adecuado para simbolizar a la dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se deduce que no tiene impedimento alguno el enunciado del ítem, es preciso, puntual y coherente



Lunes, 17 de mayo del 2022

.....

ANEXO 13: Cálculo del tamaño de la muestra

El cálculo de la muestra se ha realizado aplicando la siguiente formula

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Siendo:

N = Tamaño muestra 261

Z² = 1,96 (nivel de seguridad 95%)

q= posibilidad de fallo (0,5 = 50%)

p = posibilidad de victoria (0,5 = 50%)

e= Margen de error (0,05 = 5%)

Calculo del factor de muestreo estratificado (fn)

Remplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) X 261}{0,05^2 (261-1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)} = 152$$

Aplicando la formula n = 152

$$fn = n = \frac{155}{261} = 0.5823754$$

ANEXO 14: Autorización para para publicar identidad en los resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20332678516
Dirección Regional De Educación Del Callao.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos María Victoria Madrid Mendoza	DNI: 25841496

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de Educación del Callao	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Julián Mario Campos Morales	DNI: 27577141

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Callao, 20 de junio de 2022



LIC. MARIA VICTORIA MADRID MENDOZA
Directora Regional de Educación del Callao

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 15: Constancia de aplicación de instrumentos.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL
CALLAO



CONSTANCIA

El que suscribe, Directora Regional De Educación del Callao

HACE CONSTAR:

Que, el (la) Sr (a). Campos Morales Campos Morales Julian Mario identificado con DNI. N° 27577141, aplicó los instrumentos de investigación a directivos, docentes y personal administrativo de los niveles de inicial, primaria y secundaria de la jurisdicción de la Dirección Regional de Educación del Callao, con la finalidad de recoger información para su trabajo de tesis, cuyo título es “Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de Educación del Callao 2021”.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Callao, 28 de junio del 2022

Atentamente,



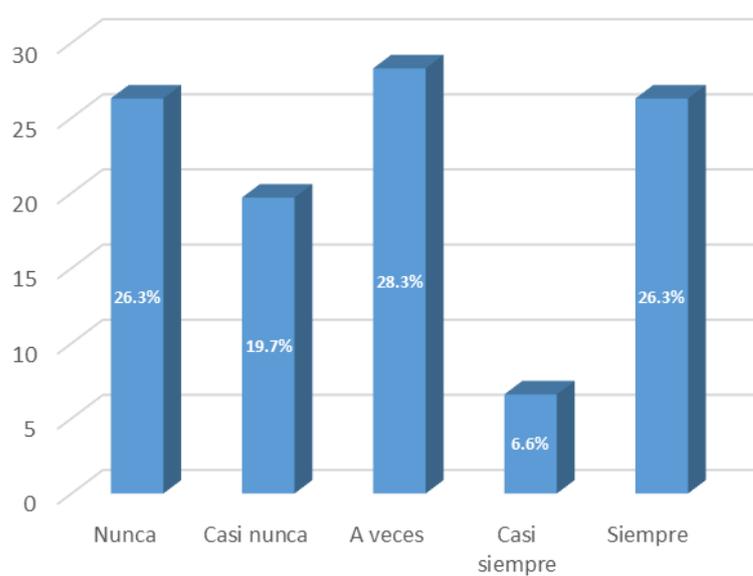

MARIA VICTORIA MADRID MENDOZA
Directora Regional de Educación del Callao

MVMD/DREC
MJAS/DGI
FAAM/COORD.DREC

ANEXO 16: Distribución de la frecuencia Simplificación administrativa

Variable	Frecuencia	f	%
Simplificación administrativa	Nunca	40	26.3
	Casi nunca	30	19.7
	A veces	43	28.3
	Casi siempre	10	6.6
	Siempre	40	26.3

n = 152

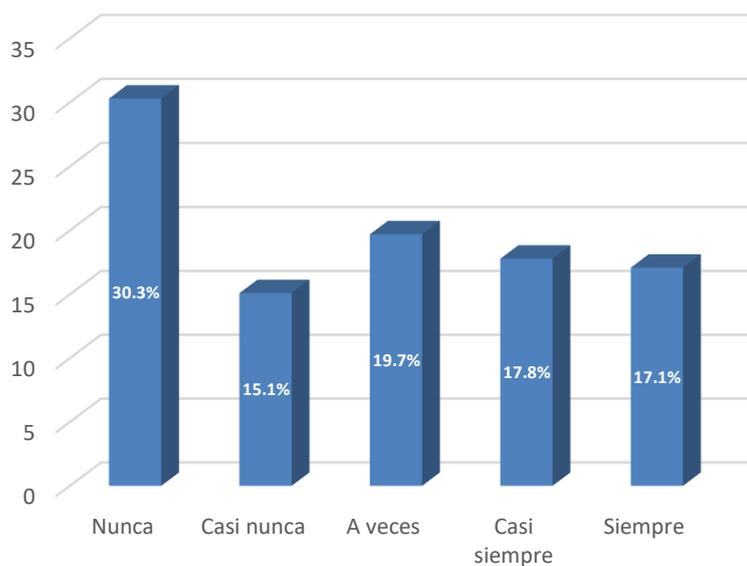


ANEXO 17: Distribución de la frecuencia simplificación administrativa

Distribución de frecuencia del procedimiento administrativo

Variable	Frecuencia	f	%
Procedimiento administrativo	Nunca	42	27.6
	Casi nunca	22	14.5
	A veces	30	19.7
	Casi siempre	31	20.4
	Siempre	27	17.8

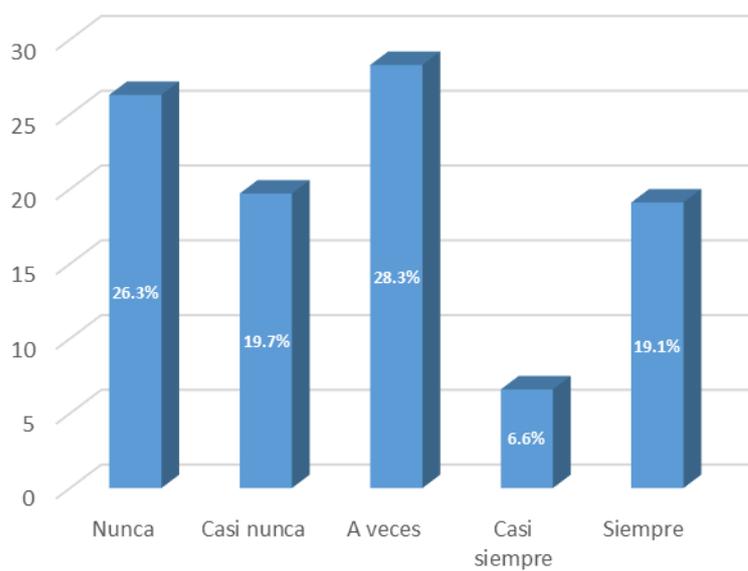
n = 152



ANEXO 18: Distribución de frecuencia de las tecnologías de información

Variable	Frecuencia	f	%
Tecnologías de información	Nunca	40	26.3
	Casi nunca	30	19.7
	A veces	43	28.3
	Casi siempre	10	6.6
	Siempre	29	19.1

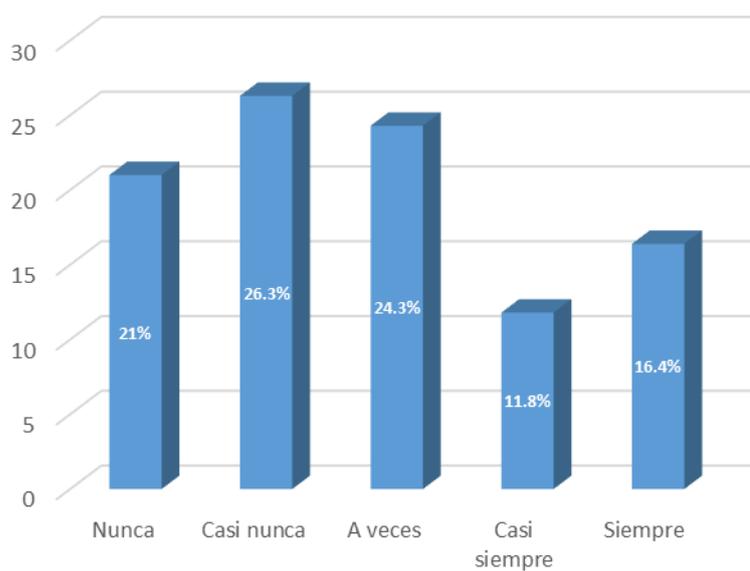
n = 152



ANEXO 19: Distribución de la frecuencia de calidad del servicio

Variable	Frecuencia	f	%
Calidad del servicio	Nunca	32	21.0
	Casi nunca	40	26.3
	A veces	37	24.3
	Casi siempre	18	11.8
	Siempre	25	16.4

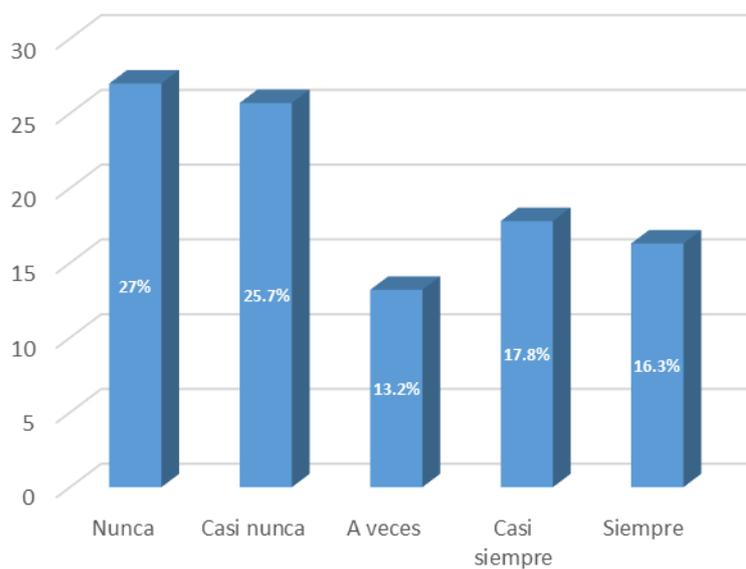
n = 152



ANEXO 20: Distribución de frecuencia de conocimiento interno

Variable	Frecuencia	f	%
Conocimiento interno	Nunca	41	27.0
	Casi nunca	39	25.7
	A veces	20	13.2
	Casi siempre	27	17.8
	Siempre	25	16.3

n = 152

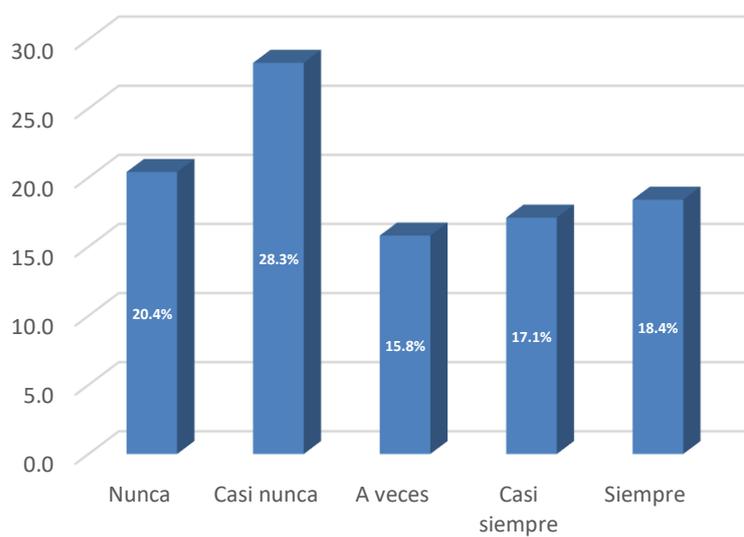


ANEXO 21: Descripción de la variable satisfacción del usuario externo

Distribución de la frecuencia Satisfacción del usuario externo

Variable	Frecuencia	f	%
Satisfacción del usuario externo	Nunca	34	22.4
	Casi nunca	28	18.4
	A veces	31	20.4
	Casi siempre	29	19.1
	Siempre	30	19.7

n = 152

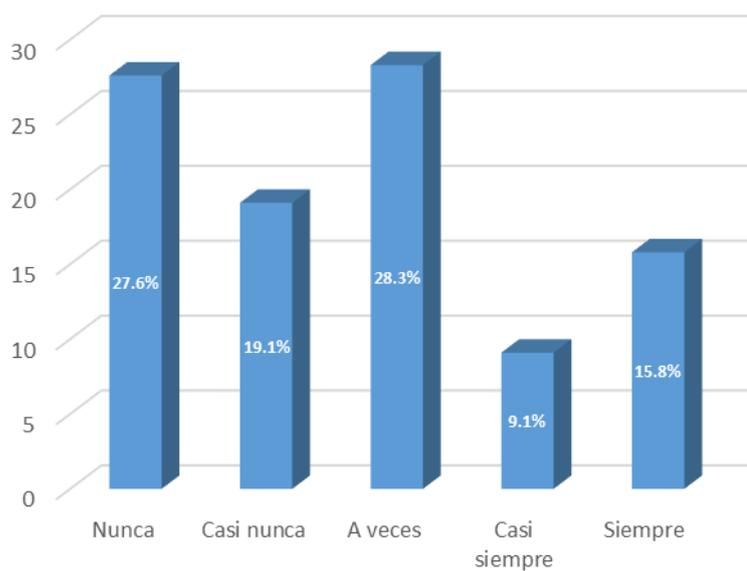


ANEXO 22: Descripción de la variable satisfacción del usuario externo y sus dimensiones

Distribución de frecuencia de niveles de fiabilidad

Variable	Frecuencia	f	%
Fiabilidad	Nunca	42	27.6
	Casi nunca	29	19.1
	A veces	43	28.3
	Casi siempre	14	9.1
	Siempre	24	15.8

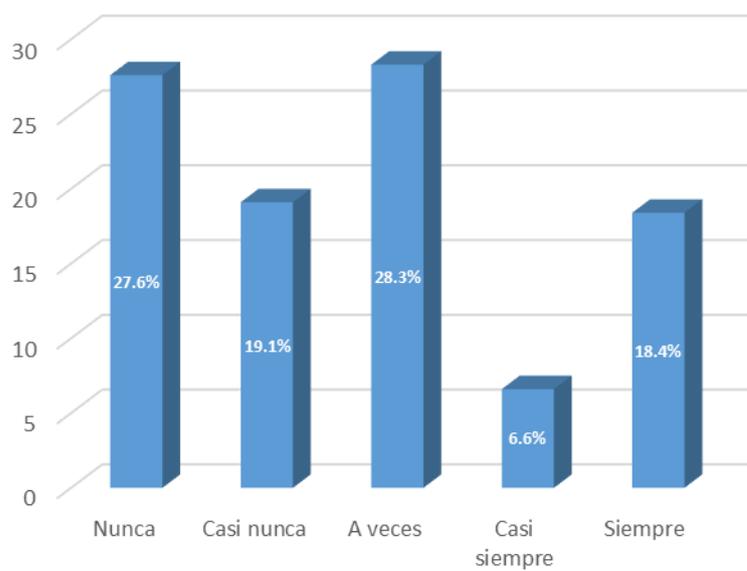
n = 152



ANEXO 23: Distribución de los niveles de capacidad de respuesta

Variable	Frecuencia	f	%
Capacidad de respuesta	Nunca	42	27.6
	Casi nunca	29	19.1
	A veces	43	28.3
	Casi siempre	10	6.6
	Siempre	28	18.4

n = 152



ANEXO 24: Distribución de los niveles de satisfacción en empatía

Variable	Frecuencia	f	%
Empatía	Nunca	46	30.3
	Casi nunca	23	15.1
	A veces	30	19.7
	Casi siempre	27	17.8
	Siempre	26	17.1

n = 152

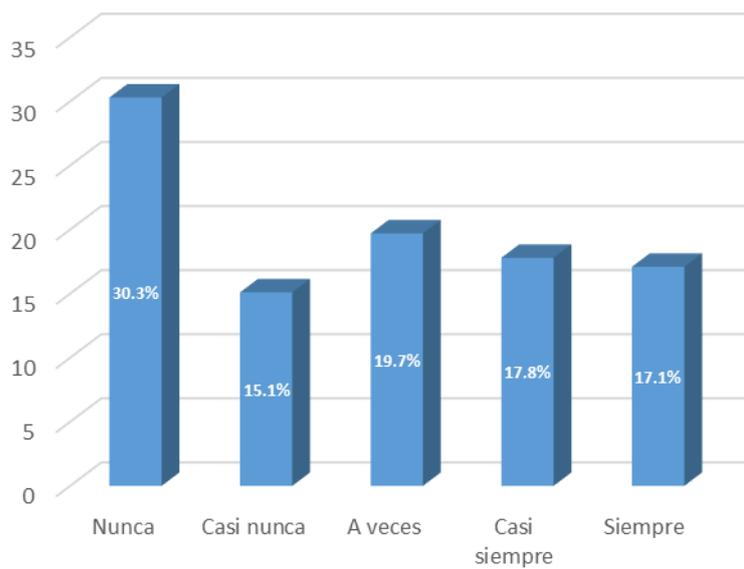
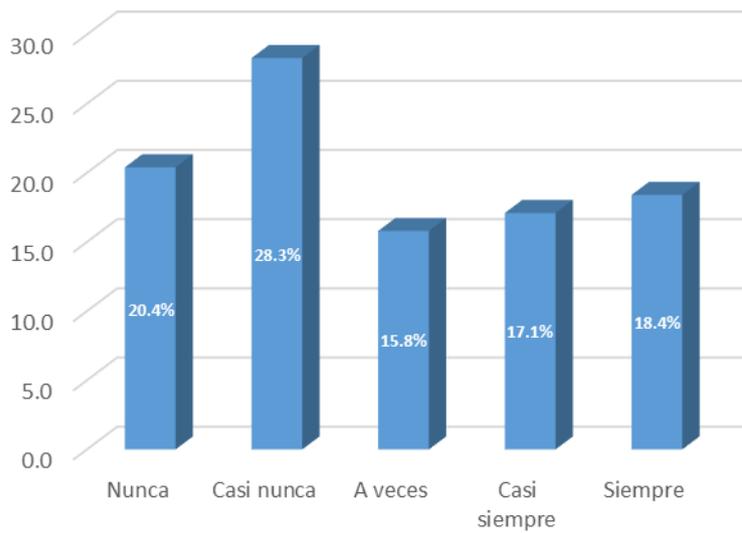


Tabla 25: Distribución de los niveles de satisfacción con aspectos tangibles

Variable	Frecuencia	f	%
Aspectos tangibles	Nunca	31	20.4
	Casi nunca	43	28.3
	A veces	24	15.8
	Casi siempre	26	17.1
	Siempre	28	18.4

n = 152



ANEXO 26: Tabulación encuesta satisfacción del usuario

PREGUNTAS	DFI - FIABILIDAD				DCA - CAPACIDAD DE RESPUESTA				DSE - SEGURIDAD					DEM - EMPATIA			DAT - ASPECTOS TANGIBLES			
	DFI01	DFI02	DFI03	DFI04	DCR05	DCR06	DCR07	DCR08	DSE09	DSE10	DSE11	DSE12	DEM13	DEM14	DEM15	DEM16	DAT17	DAT18	DAT19	DAT20
1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4
2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2
3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2	4	5	3	3	2	4	3
4	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3
5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
6	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4
7	2	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
8	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
10	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	1	1	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1
13	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2
14	3	3	3	5	3	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
15	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5
16	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	5	5	3	1
18	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
19	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3
20	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5
21	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	3	4	3	3
22	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4
23	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	5	2
24	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2
25	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	1	2	4
26	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	5
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
31	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
32	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4
33	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	5	3	4	5	3	4	5	5	5

36	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3
37	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
38	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
40	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	3	3	5
41	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
42	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	3	3	2	4	2	2
44	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
45	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
47	4	3	4	5	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5
48	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3	2	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	5	2	2	3	3	3	4	2	3
51	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	4
52	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
53	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	4
54	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	5
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	4	1	1	3	2	2	2	2	2
57	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3
58	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
59	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	1	1	5	3	2	3	2	4
60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4
62	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	3	2	2	2	2	4
63	3	1	1	2	2	2	5	3	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1	1	3
64	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	5	2	2	4
65	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
67	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3
68	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3
69	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4
72	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	4
73	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
76	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
77	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3
78	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	5
79	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2

80	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
81	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	5
84	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4
85	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3
86	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4
87	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2
88	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
90	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
91	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3
92	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	1	3	3	2	3	2	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
96	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3	4	2	2	2	1	4
97	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4
98	2	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	4	5	2	3	4	3	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	1	4	4
101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	4
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
103	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2
104	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
105	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	1	3	2	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5
107	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5
108	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4
111	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3
112	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4
113	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
114	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	1	4	2	1	2	1	2
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3
117	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
118	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3
119	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4
120	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
121	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
123	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3

ANEXO 27: Tabulación encuesta variable simplificación administrativa

PREGUNTAS	DPA - PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO					DTI - TECNOLOGIAS DE INFORMACION					DCS - CALIDAD DE SERVICIO			DCI - CONOCIMIENTO INTERNO						
	DPA01	DPA02	DPA03	DPA04	DPA05	DTI06	DTI07	DTI08	DTI09	DTI10	DCS11	DCS12	DCS13	DCS14	DCS15	DCI16	DCI17	DCI18	DCI19	DCI20
1	5	5	2	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
2	5	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
4	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1
5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	3	3	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3
7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2
8	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
9	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
10	4	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2
11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1
13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3
15	2	3	3	2	1	2	3	4	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2
16	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
17	3	1	3	5	5	3	2	3	1	3	1	1	1	5	5	5	5	3	3	5
18	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	4	2	2
19	3	4	4	3	1	2	5	5	2	2	2	2	5	1	3	4	4	5	5	1
20	2	3	3	4	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
21	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3	1
22	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2
23	1	1	3	2	1	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	1
24	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1
25	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1
26	4	5	3	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
27	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	2	4	3	2	1	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2
30	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1
32	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
34	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	2	2	3
35	5	5	3	3	2	3	4	5	5	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2	2
36	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
37	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3
38	5	3	5	3	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3

83	1	2	4	1	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	1
84	1	1	3	1	1	4	5	5	5	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	1
85	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
86	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
87	1	3	2	4	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2
88	1	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2
89	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3
91	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1
92	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
93	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
96	3	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3
97	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	1	4	5	3	1	3	5	5	3	4	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2
99	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
100	1	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3
101	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	2
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
104	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
105	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1
106	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
107	2	2	2	2	4	3	3	5	3	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	3
108	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
109	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	5	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2
111	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2
112	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3
113	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
114	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	1	3	3	1	1	2	1	2	3	2
115	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
117	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
118	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2
119	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4
120	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
121	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1
123	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
124	5	5	4	3	1	3	3	5	4	4	5	3	3	1	3	1	3	3	4	2
125	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
126	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios externos de la dirección regional de educación del Callao 2021", cuyo autor es CAMPOS MORALES JULIAN MARIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA DNI: 21413122 ORCID 0000-0001-5893-9262	Firmado digitalmente por: YURIBEH el 15-08-2022 19:14:00

Código documento Trilce: TRI - 0414527