



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y generación del valor público en una  
institución pública de educación superior, del departamento de  
Lima - 2022

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

**AUTOR:**

Chumpitaz Condori, Miguel Angel Antonio (orcid.org/0000-0002-2854-2288)

**ASESOR:**

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres Miguel y Esther, quienes con su apoyo constante y porque son el soporte necesario para salir adelante.

A Duzet Alcalá, por ayudarme a encontrar mi vocación y sobre todo por la paciencia y dedicación que me brindó.

Al Dr. Victor Quiroz, mi estimado asesor que en paz descansa quien me impulsó a seguir y no parar, más que un profesor un verdadero amigo

### **Agradecimiento**

A mi asesor Mtro. Dennys Calderon por su constante apoyo académico, que permitió que culmine esta etapa de mi carrera como profesional.

A los docentes que formaron parte de mi proceso de aprendizaje, puesto que sus conocimientos me permitieron mejorar sus habilidades y destrezas profesionales.

A mis hermanos, por su paciencia y comprensión durante el cumplimiento de este objetivo profesional.

## Índice de Contenidos

	Pág.
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	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de juicio de expertos	15
Tabla 2 Confiabilidad de los cuestionarios	16
Tabla 3 Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	19
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la variable valor público de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022	20
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por los servicios de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022	21
Tabla 6 Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por los impactos de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022	23
Tabla 7 Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por la confianza de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022	24
Tabla 8 Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor público	26
Tabla 9 Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios	27
Tabla 10 Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos	29
Tabla 11 Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza	30

## Resumen

Esta investigación ha tenido como objetivo central establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; contó con un tipo de investigación básica, un diseño no experimental, de igual manera un enfoque cualitativo y un corte correlacional; respecto a la población, estuvo constituida por 1,883 estudiantes universitarios que están matriculados en el I semestre del año 2022, con una muestra de 320 encuestados. Asimismo, se ha empleado como técnica de recolección a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados han evidenciado que existe una relación positiva alta entre la variable simplificación administrativa y la variable valor público, toda vez que se ha obtenido un p valor de 0,000 mayor al 0,05 de significancia; asimismo, un coeficiente de Rho de Spearman de 0,832. Concluyendo que existe relación positiva alta entre la variable simplificación administrativa y la variable valor público en una institución pública de educación superior del departamento de Lima, 2022.

*Palabras clave: Simplificación administrativa, Valor público, Institución pública.*

## **Abstract**

The main objective of this research has been to establish the relationship between administrative simplification and the generation of public value in a public institution of higher education, in the department of Lima - 2022; it had a type of basic research, a non-experimental design, in the same way a qualitative approach and a correlational cut; Regarding the population, it was made up of 1,883 university students who are enrolled in the first semester of the year 2022, with a sample of 320 respondents. Likewise, the survey has been used as a collection technique and the questionnaire as an instrument. The results have shown that there is a high positive relationship between the administrative simplification variable and the public value variable, since a p value of 0.000 greater than 0.05 significance has been obtained; likewise, a Spearman's Rho coefficient of 0.832. Concluding that there is a high positive relationship between the administrative simplification variable and the public value variable in a public institution of higher education in the department of Lima, 2022.

*Keywords: Administrative simplification, public value, public higher.*

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se ha venido evidenciando variaciones importantes con respecto a los procesos administrativos en instituciones públicas, las cuales iniciaron con la directiva del Parlamento Europeo y del Consejo (2006), la cual tuvo con el objetivo de promover el acceso a los servicios públicos según cada país, por lo cual se procede a declarar como objetivo común la simplificación administrativa en todos los estados europeos, la misma que se refiere a no imposición de requisitos formales para requerimientos simples, haciendo énfasis en la creación de ventanas especiales de orientación y atención de las solicitudes, otro punto principal, es la virtualización de los procedimientos a través de diversas plataformas y que la información sea pública.

Silva y Delgado (2020) indican que la simplificación administrativa contiene procesos para la organización desde las políticas públicas dirigidas a la mejora de la atención al ciudadano; por lo cual está fundamentada en procedimientos de periodo de atención, trámites administrativos y tarifas, lo que genera que las entidades desempeñen sus objetivos, con eficacia y eliminando las brechas sociales; asimismo, ésta debe tener como aliado estratégico a la tecnología a través de sistemas que favorezcan la agilización de los procedimientos en el menor tiempo posible, reduciendo procesos, volumen de trabajo y presupuesto; con el objetivo de alcanzar el desarrollo de la entidad. Igualmente, la simplificación administrativa en las instituciones estatales es un factor de vital importancia para la mejorar de su desempeño.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2020) informa que las naciones decreten lineamientos para alcanzar metas claras, no obstante, a pesar de que estos lineamientos son revisados de manera detallada por diversos especialistas en la materia no se puede pronosticar con exactitud los resultados e impactos puesto que nos encontramos en un constante cambio en cuanto a las herramientas tecnológicas y la población. Por consiguiente, es importante que los lineamientos existentes cumplan con sus metas, y de manera periódica valorar la relevancia de los mismos; identificar sus fortalezas, debilidades y resultados inesperados. Asimismo, en Latinoamérica la supervisión de las

normativas vigente prioriza en los volúmenes de trabajo, descuidando los resultados y el cumplimiento de dichas metas.

A nivel nacional, el Perú desde el año 2016 realizó cambios significativos en el ámbito regulatorio, específicamente de acuerdo a la reducción de los procesos y documentos administrativos; así mismo, se realizó un estudio sobre la planificación de la simplificación administrativa dentro del Perú, dando como resultado que la normativa actual no contribuía al desarrollo de dicha política pública, también se identificó que no contaba con una entidad responsable de cumplir dicho objetivo. Dicho documento, sugirió establecer una directriz o normativa íntegra, así como el desarrollo de una investigación de la repercusión, la medición del volumen del trabajo administrativo y designación a una entidad de la competencia de supervisar, evaluar y mejorar dicha planificación. (OCDE, 2016).

Los pobladores quienes tramitan los procesos en las entidades del estado de los diversos sectores, desde la condición de poblador o con sus negocios o empresas, expresan un descontento en la imposición de gran documentación, plazos y costos solo para iniciar un procedimiento o solicitar un servicio público, lo que crea una barrera burocrática y limita que los ciudadanos se beneficien. (Díaz, 2017).

Por ello, el estado decretó una disposición para la mejoría de la calidad de servicio en las entidades del estado, la misma que ha sido admitida por el ente correspondiente (Concejo de ministros, 2019). A través de este lineamiento se indica componentes que en teoría optimizarán la asistencia a los ciudadanos y la mejorarán la condición de atención. La presente normativa será aplicada para mejorar bienes y servicios dirigidos a los ciudadanos que lo requieren.

Sin embargo, en el ámbito local Sotelo (2020) detalla que el TUPA de la Municipalidad Provincial de Cañete se encuentra obsoleto por la antigüedad con la cual fue aprobada, la misma que no cumple con los lineamientos establecidos por el estado peruano a la fecha; lo que genera, que en ella contenga la imposición de documentos innecesarios y costos sobrevaluados generando la disconformidad de los usuarios. Asimismo, detalla que los periodos que se establecen no son respetados por los funcionarios que dirigen la entidad, y que en muchos casos no se encuentran debidamente capacitados.

Asimismo, según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU (2022) informa que para el año 2022 , la provincia de Cañete cuenta con solo una universidad licenciada por la SUNEDU, sin embargo aprobó el Texto Único de Procedimientos Administrativos actualizado durante el año 2017.

Por ello, el presente estudio denominado “Simplificación administrativa y generación del valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022” tiene como problema general determinar: ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022?; y los problemas específicos son determinar: (1) ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022?; (2) ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022?; (3) ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022?.

Por otro lado, la descripción problemática, se anotan las justificaciones del estudio, entre ellos la justificación metodológica, ayudará como antecedente para futuros estudios en relación a la simplificación administrativa y el valor público, aunado a los estudios ya existentes.

La justificación teórica, tiene como objetivo principal promover la reflexión y debate con el fin de contrastar los resultados y teorías existentes, para poder ofrecer mayor entendimiento sobre las variables en mención.

En cuanto a la justificación social, se busca generar relevancia social con el fin de que los estudiantes universitarios puedan identificar la simplificación administrativa de los tramites y la generación de valor público en la institución pública de educación superior a fin de poder sugerir soluciones y/o mejoras frente a esta problemática.

Por otro lado, se tiene a la justificación práctica, servirá como antecedente en la entidad u otros organismos que se encuentren frente a una situación similar,

y puedan evaluar las conclusiones y tomar en consideración las sugerencias establecidas en la presente investigación.

Por último, referente a la justificación normativa, se delimita mediante la Política Nacional de Modernización del Estado, que establece a la simplificación administrativa como el tercer pilar; en ese sentido se busca indagar la práctica de la política pública dentro de la entidad.

Asimismo, este estudio plantea como objetivo general establecer la relación existente entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; y como objetivos específicos: (1) establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; (2) establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; (3) establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022.

En relación a las hipótesis del estudio, se establece la hipótesis general: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa con la generación del valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima - 2022; en este sentido se estableció como hipótesis específicas los siguientes enunciados: (1) Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; (2) Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; (3) Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En concordancia con la estructura del marco teórico; se describe los estudios científicos de las variables de estudio, y luego se describe las bases científicas que dan origen al presente estudio, Carrascal (2018), señala como objetivo proponer un diseño para la alcaldía de Abrego, que permita potenciar al personal y mejorar las operaciones en la entidad, concluyendo que el diseño estratégico del personal depende del empeño, decisión y medición de los gerentes de cada unidad orgánica. La decisión y compromiso de los involucrados en la ejecución y retroalimentación es imprescindible para el cumplimiento de las metas. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Carreño (2020), menciona la importancia de examinar los componentes de la gestión de dicha entidad como potencial casuístico de originalidad, modelo y creación de valor público a nivel regional, concluyendo que la triangulación estratégica conformada por las dimensiones sustantivas, administrativas y políticas de la administración de dicha entidad, originó una formulación de valor público. Lo cual se ve evidenciada en la estimación de los usuarios locales hacia los colaboradores y directivos de la entidad. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Cabana et. al, (2020), menciona como objetivo principal el determinar la injerencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Chile, concluyendo que el liderato basado en productos, genera una relación natural y pragmático en el manejo de gestión y las competencias, en la mejora continua y cumplimiento de objetivos; esta última justifica de modo relevante la generación del valor público entre los servicios brindados por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Maggi (2018), menciona la información de crear modelos en relación a las dimensiones relacionados al método SERVQUAL, para brindar una excelente prestación que sea complazca a los administrados del Hospital General de Milagro,

concluyendo que los centros médicos públicos obedecen a realizar las coordinaciones correspondientes para ofrecer una prestación de buena calidad el cual complazca todas las carencias de los administrados. Los centros médicos públicos modificar su diseño organizacional y dirigirla hacia complacencia del administrado; para así producir una relación y generar confianza entre ambas partes. La apreciación de los administrados y paciente tienen una gran relevancia, pues ella generará un impacto negativo o positivo en la idealización del centro médico dentro de la comuna. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Cevallos et al. (2018) planteó como objetivo valorar la calidad de la prestación desde la perspectiva de una entidad pública del país de Ecuador, concluyendo que el grado de idealización de la prestación está relacionado a la realización de gestión para el cumplimiento de las funciones por parte de la entidad, si no, se le adiciona la idealización y esperanzas de los usuarios esperen recibir. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

También, se han considerado trabajos de investigación que sumaron al entendimiento científico como antecedentes nacionales: Ramos (2022), planteó el objetivo de establecer la influencia de la simplificación administración en relación a la calidad de la prestación en la UGEL 07 durante el año 2021, concluyendo que existe una correlación natural por parte de la simplificación administrativa y la calidad del servicio que brinda dicha entidad, no obstante, la implementación de la simplificación administrativa no alcanza el grado esperado; por ello, los usuarios califican el servicio como medio eficiente. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Sernaqué (2022), planteó como finalidad evaluar la influencia del registro de la información en el portal de transparencia con el valor público de la Universidad Nacional de Huacho, concluyendo que se evidencia una relación entre la variable portal de transparencia y valor público. Así como también, se evidencia una relación controlada entre las variables información proporcionada del portal de

transparencia y el valor público. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Soto (2022), planteó como objetivo establecer la influencia de la gestión municipal y el valor público en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac - 2021, concluyendo la evidencia de una correlación opuesta e irrelevante entre dichas variables. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Villegas (2022), propuso como objetivo establecer la influencia entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales que ofrece la RENIEC 2021, determinando que existe una relación positiva y significativamente entre dichas variables; además, se evidencia una relación entre la preparatoria y mejoramiento de los servicios registrales que ofrece la RENIEC 2021. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público y simplificación administrativa para la mejora de los diseños de las instituciones públicas.

Chalco (2021), planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021 concluyendo que existe una relación de escala regular en relación a la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario. Este trabajo contribuye a la investigación ampliando el concepto e importancia de la creación de valor público para la mejoría de los diseños de las entidades estatales.

Asimismo, en relación a las bases teóricas, seguidamente se detalla el sustento de la variable: simplificación administrativa, según la Real Academia Española (2014), indica que la definición de simplificación es “Facilitar la realización de algo, o hacer menos complejo”.

Según Gower (1998) nos indica que gestión es “Lograr consolidar las ideas a través de coordinaciones entre personas”, lo que nos permite indicar que la gestión pública permite hacer poner en marcha la ejecución de la política pública aprobada por el gobierno.

Según Ley N°27444, lo define como distintos procesos o prestaciones brindadas de manera exclusiva por instituciones públicas, y que están bajo su cargo.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) denota a las barreras burocráticas como imposiciones, condiciones, restricciones, negativas y/o cobranzas impuestas por las instituciones del gobierno que pretenden convenir, reducir u obstruir el paso o estancia de los representantes financieros en el mercado.

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa (2010) lo establece como un grupo de ideales y actos que buscan suprimir y/o reducir los impedimentos y cobranzas no esenciales para la población, que origina la inapropiada operatividad de los gobiernos. Incluye las características de las prestaciones brindadas de manera exclusiva por algunas instituciones.

Asimismo el Decreto Supremo 004-2013-PCM, lo define como una erradicación de impedimentos y cobranzas no esenciales que origina la inapropiada operatividad de los gobiernos, asimismo, decreta que es de vital importancia proseguir con los esmeros en relación a la simplificación administrativa para contribuir a aumentar la calidad, eficacia y la ocasión de los procesos y prestaciones que la población desarrolla ante los gobiernos.

Además, la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) lo establece como la intención de encontrar y suprimir condiciones e imposiciones inútiles en los tramites documentarios y minimizar los tiempos de respuestas. Toma mayor relevancia, si los tramites son los más solicitados por los ciudadanos

En ese contexto, es importante analizar sus dimensiones las cuales son dos dimensiones: (1) eliminación de obstáculos, (2) Costos innecesarios. (Plan Nacional de Simplificación Administrativa, 2010).

Por otro lado, la dimensión eliminación de obstáculos: comprende la simplificación de los trámites administrativos planteados en el TUPA de cada institución pública, con el propósito de establecer requisitos estrictamente necesarios y plazos estandarizados (Ley N°27444, 2001).

La dimensión costos innecesarios: tasa aplicable a los ciudadanos y al sector privado, y que según son redundantes, inútiles, o que no son están comprendidos

según la normativa vigente, y por lo cual genera ineficacias en la administración pública (Ley N°27444, 2001).

Con respecto a la variable valor público, la Real Academia Española (2014), define el valor como grado de utilidad o provecho de los hechos para cubrir nuestras carencias, o generar una satisfacción.

Según Moore (1995), quien introduce el enfoque de valor público con la finalidad de diseñar un modelo práctico para el funcionario público, con la idea de cambiar la perspectiva tradicional de la gestión pública cuya ideología no mostraba liderazgos en la prestación de los servicios que ofrecían.

Asimismo, García (1998) define que el valor es el aprecio, deseo o búsqueda de una cosa digna, por lo cual, son ideales del ser humano, y que pueden convertir a realidad.

Para Escobar (2016) establece que el valor público se delimita por la apreciación originado por la administración pública, mediante la prestación a la población, los ordenamientos y políticas públicas que se decretan para el beneficio de la población.

Por su parte, Moore (2016) lo define como las virtudes que la población y organizaciones relacionan al gobierno, mediante la cual no se busca un beneficio material, si no, la realización de hechos personales o grupales, patrióticas o políticas.

Por último, Torres (2010), lo describe como estimación creada por el gobierno mediante la prestación de servicios, ordenamiento y los gobernantes electos mediante mecanismos de democracia por el pueblo. Por lo ello, se considera que el valor público depende de un gobierno asertivo.

Por ello, se analizará las dimensiones de la variable valor público, puesto que existen tres dimensiones: (1) Servicios, (2) Impactos y (3) Confianza, (Kelly, 2002).

La dimensión servicios, según Kelly (2002) indica que el valor público se genera cuando se brinda servicios adecuados que cubran las necesidades de la población.

La dimensión impactos, según Kelly (2002) indica que está relacionado a la prestación de servicios. Sin embargo, esta depende de las acciones de la población, así como de los grupos organismos públicos.

La dimensión confianza, según Kelly (2002) indica que es la medida más descuidada por parte del gobierno. Existe evidencia que a pesar de que el servicio ofrecido esté bien abastecido, la falta de confianza obstaculiza la cobertura de la prestación.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Se hace referencia a una investigación básica, porque se adiciona información a investigaciones anteriores existentes. (Padrón, 2006).

Además, el estudio contiene un enfoque cuantitativo, pues usa el recojo y evaluación de información para probar hipótesis determinadas, y utiliza la medición numérica para determinar con precisión el comportamiento de la muestra (Hernández, 2014).

Asimismo, se planteó un nivel correlacional que se enfoca en determinar si las variables presentan relaciones significativas o no (Candela, 2010).

El estudio posee un diseño no experimental, puesto que no existe intervención o alteración de las variables en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 1997); por otra parte, se tiene un corte transversal, ya que el estudio recopila información en un periodo de tiempo en concreto, sobre la muestra determinada (Rojas, 2015).

Además, el estudio se contextualizó con el método hipotético deductivo, lo que facilitó establecer el supuesto que las hipótesis de correlación entre ambas variables son verdaderas. Este método radica en la creación de supuestos de dos enunciados, empezando por lo general, y siguiendo por lo específico, a fin de fomentar las subsiguientes comparaciones empíricas (Popper, 1980)

#### **3.2 Variables y operacionalización**

V1: Simplificación administrativa

Respecto a la definición conceptual el Plan Nacional de Simplificación Administrativa (2010) lo delimita como el conjunto de procedimientos a fin de suprimir los trámites administrativos y tarifas innecesarias para el administrado, debido a la inapropiada administración de la normativa pública. Comprende los tramites y servicios prestados de manera exclusiva por las entidades del gobierno.

Para la definición operacional fue la siguiente: Analizar el entendimiento concerniente a la simplificación administrativa mediante la aplicación de un

cuestionario tomando en cuenta las dimensiones de eliminación de obstáculos, costos innecesarios.

Respecto a los indicadores se tienen los siguientes: Para la dimensión eliminación de obstáculos se ha considerado tres indicadores: secuencia lógica de los trámites, marco normativo de los trámites, tiempo de respuesta del Sistema de Mesa de Partes Virtual. Asimismo, para la dimensión costos innecesarios se ha considerado dos indicadores: Texto Único de Procedimientos Administrativos, Moras y penalidades

Por último, es preciso indicar que se utilizó la Escala de Likert como escala de medición, la misma que cuenta con cinco opciones múltiples.

## V2: Valor público

Respecto a la definición conceptual es la siguiente: valor originado por la administración pública mediante el acceso y regulación de los servicios, y los representantes políticos electos. Es la impresión del administrado en correspondencia al confort de vida y las prestaciones brindadas por los líderes electos (Torres, 2016).

Así mismo, se tiene definición operacional para la variable: Examinar el entendimiento respecto al valor público mediante la aplicación del cuestionario, en la cual se considera las dimensiones de servicios, impactos y confianza.

Respecto a los indicadores para la variable Valor público son los siguientes: Para la dimensión servicios se ha considerado un indicador: valor generado por los servicios; de igual manera, para la dimensión impactos se ha considerado los indicadores: valor generado por los impactos; finalmente, para la dimensión confianza, se ha considera un indicador: valor generado por la confianza.

Por último, es preciso indicar que se utilizó la Escala de Likert como escala de medición, la misma que cuenta con cinco opciones múltiples.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Delimitado por la porción limitada o ilimitada conformada por algunas especies de características similares para quienes se ampliará las conclusiones del estudio (Arias, 2006). En esta investigación, la población está compuesta por los 1,883 estudiantes universitarios matriculados en la institución pública de educación superior, información que se obtuvo mediante la solicitud registrada con código web 1651587510 por el Sistema de tramite documentación de la entidad, y obteniendo respuesta mediante Carta N°022-2022 emitido por la institución.

**Criterios de inclusión:** El presente trabajo considera aplicar la encuesta a los estudiantes universitarios de los diferentes ciclos académicos de la institución pública de educación superior, sin discriminación alguna.

**Criterios de exclusión:** El presente trabajo considera no incluir al personal administrativo, ni a los docentes; puesto que, se tiene como objetivo de entender la percepción de los estudiantes universitarios académicos. Asimismo, tampoco se ha incluido a los estudiantes universitarios que ya han egresado de la universidad.

#### 3.3.2 Muestra

La muestra es un conjunto característico y limitado tomado de la población alcanzable (Arias, 2006).

Para ello se ha determinado según los siguientes datos:

- Confiabilidad (95%);  $Z=1,96$
- Margen de error +5% ( $e$ )
- Probabilidad de ocurrencia 50% ( $P$ )
- Población 1,883 ( $N$ )

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * (1 - P)}$$
$$n = \frac{1,883 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(1,883 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 320$$

Por lo que se toma en cuenta el total de 320 estudiantes matriculados en la Universidad Nacional de Cañete para el año fiscal 2022.

### **3.3.3 Muestreo**

Se define como el proceso que permite conocer la posibilidad que tiene cada sujeto de estudio para incorporar a la muestra (Arias, 2006). Por ello, se ha considerado emplear un muestreo probabilístico, determinado por un total de 320 personas.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se delimita como una fracción del documento como sustento para el estudio (Balcells, 1994); en tal sentido, se considera como unidad de análisis en el presente estudio a la Universidad Nacional de Cañete, ubicada en el distrito de San Vicente – Cañete - Lima.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

La investigación considera a la encuesta, definida como la entrevista de que recaba información estandarizada, teniendo como finalidad la recolección de información de la muestra previamente determinada.

### **3.4.2 Instrumentos**

En tal sentido es oportuno el desarrollo de cuestionarios que faciliten la recolección de información, con la finalidad previamente establecida. El presente estudio plantea lo siguiente:

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario “Simplificación administrativa”

Autor: Chumpitaz Condori Miguel Angel Antonio

Dimensiones: Eliminación de obstáculos, costos innecesarios

Baremos: (23 – 41) inadecuado,(42 - 60) regular, (61 – 78) adecuado

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

Nombre: Cuestionario “Valor Público

Autor: Chumpitaz Condori Miguel Angel Antonio

Dimensiones: Valor generado por los servicios, los impactos, y la confianza

Baremos: (20 – 40) inadecuado,(41 - 59) regular, (60 – 79) adecuado

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Según Carrasco (2016) precisa comprobación de los instrumentos se pueden valorar de manera precisa; asimismo, Ñaupas et al. (2014) indica que el origen y efectividad de un instrumento es medible.

Por ello, se ha visto por conveniente validar el contenido del cuestionario ante tres expertos, según detalle:

**Tabla 1**

*Validación de juicio de expertos*

Variables	N°	Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
V1. Simplificación administrativa	1.	Núñez Hinojosa Edgar	Maestro en Gestión Pública	Aplicable
	2.	Salas Conde Abraham Manuel	Maestro en Gestión Pública	Aplicable
V2. Valor Público	3.	Ñañez Silva Miriam Viviana	Doctora en Administración de la Educación	Aplicable

*Nota.* Validez de contenido de los cuestionarios

Se ha seleccionado al primer jurado evaluador, toda vez que alberga una vivencia de una década en las diversas entidades desempeñando funciones administrativas, la misma que ha desarrollado en diferentes entidades públicas lo

cual le ha permitido conocer los procedimientos administrativos y como poder simplificarlos. El segundo jurado evaluador, se seleccionó ya que ocupa cargos de alta gerencia en diversas entidades públicas del país, lo cual le permite evaluar las variables del proyecto propuesto. Asimismo, se seleccionó al tercer jurado validador, pues es una experta en investigación, presentando diversas publicaciones en prestigiosas revistas de investigación, lo que le permite dar una opinión crítica en el aspecto de la metodología de la investigación.

En relación de la confidencialidad, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) define como un intervalo de las contestaciones luego de aplicar de forma sucesiva el instrumento a la muestra, asimismo, el Alfa de Cronbach, nos indicará estadísticamente la confiabilidad del instrumento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

**Tabla 2**

*Confiabilidad de los cuestionarios*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de preguntas
Simplificación administrativa	0,856	16
Valor público	0,820	16

*Nota.* Elaboración propia

Según lo precisado, se denota en concordancia al cuestionario de la variable simplificación administrativa la cual ha obtenido un resultado de 0,856 lo cual se interpreta como Bueno; respecto al cuestionario de la variable valor público ha producido el resultado de 0,820 interpretándolo como Bueno, en tal sentido se concluye que los instrumentos del estudio superaron la prueba de confiabilidad, el detalle de los valores por cada pregunta sobre el Alpha de Cronbach se encuentra en los anexos de este trabajo.

### **3.5 Procedimientos**

Luego de la admisión del proyecto tesis, se inició una secuencia para recopilar información sobre las variables estudiadas.

Posterior a ello, se procedió a fabricar el instrumento de campo que se utilizó para recolectar los datos muestrales previamente establecidos. Debido a que este estudio es aleatorio simple, todos los estudiantes pudieron ser encuestados de la misma manera. Después de utilizar la herramienta, los resultados de investigación obtenidos se utilizaron para procesar la información e interpretar los resultados, teniendo en cuenta las normas éticas del investigador.

Luego se discutieron los resultados, se verificaron las hipótesis, se extrajeron conclusiones y se hicieron las recomendaciones relativas de acuerdo al nivel alcanzado por cada dimensión investigada.

A continuación, se accedió a una reseña de profesores consultores que brindan detalles sobre cómo mejorar su trabajo y disfrutar del rigor científico que requiere la universidad.

Finalmente, el informe final de la disertación fue verificado por el asesor académico, se subsanaron las correcciones y se presentaron el trabajo final.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Después de determinar la muestra y posterior empleo del cuestionario, se realizó el uso del programa estadístico SPSS 28.0.1 y expresará la información en cuadros porcentuales, tablas de frecuencias, entre otros.

Además, en concordancia de la distinción de variables y sus dimensiones, se empleará la escala de Likert con las siguientes opciones: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio brinda absoluta credibilidad y credibilidad de acuerdo con las normas vigentes y la normativa vigente en cuanto a la elaboración de equipos de recolección in situ, su aplicación, evaluación estadística de la data recolectada, y evaluación de la información resultante. Dicha información se encuentra

enmarcada dentro de la normativa y lineamientos vigentes solicitados por la Universidad.

La investigación aplica los principios de:

Beneficencia; puesto que busca orientar el ejercicio de la gestión pública a buscar el bien del ciudadano.

No maleficencia, ya que la investigación no pretende causar daños, ofender o privar a otros de los bienes de la vida.

Autonomía, puesto que existe la ausencia de un control externo, intencionalidad y conocimiento.

Justicia, se ha compartirá la información con el público en general, evitando desventajas o riesgos exagerados.

## IV. RESULTADOS

El presente estudio señala los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las variables y dimensiones detalladas en el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos, además se detallan los valores obtenidos de la prueba de normalidad que por considerar una muestra superior a 50 estudiantes universitarios, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, teniendo los siguientes resultados:

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos no provienen de una distribución normal

P valor > 0,005, se acepta H<sub>0</sub>

P valor < 0,005, se rechaza H<sub>1</sub>

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov*

Variabes	Estadístico	Gl.	Significancia
Simplificación administrativa	0,123	320	0,000
Valor público	0,105	320	0,000

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

Habiendo obtenido un p valor de 0,000 para las dos variables de investigación, el mismo que es inferior a 0,005 se desprende que no provienen de una distribución normal. Por lo cual, corresponde desarrollar el análisis inferencial utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

### 4.1 Resultados Descriptivos

Respecto a los resultados descriptivos en relación al objetivo general que buscó: establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del

departamento de Lima – 2022, en la tabla 4 se procede a detallar los valores obtenidos:

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la variable valor público de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022*

		Valor público				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Simplificación administrativa		Recuento	10	5	19	34
	Inadecuado	% del total	3,1%	1,6%	5,9%	10,6%
		Recuento	20	150	38	208
	Regular	% del total	6,3%	46,9%	11,9%	65,0%
		Recuento	2	35	41	78
	Adecuado	% del total	0,6%	10,9%	12,8%	24,4%
	Total	% del total	10,0%	59,4%	30,6%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al objetivo general, de lo precisado en la tabla 4, se evidencia que un total de 150 estudiantes universitarios (46,9%) de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima perciben que la simplificación administrativa se viene brindando de forma adecuada, por lo cual los universitarios perciben un nivel de valor público adecuado; por otro lado 41 estudiantes universitarios (12,8%) considera que la simplificación administrativa tiene un nivel adecuado, por lo que los usuarios perciben un nivel de valor público adecuado; finalmente 38 estudiantes universitarios (11,9%) consideran que el nivel de la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular, por lo que perciben un nivel de valor público adecuado.

En esa misma línea, respecto a la variable simplificación administrativa se observa según la percepción de los estudiantes universitarios, que su desarrollo es de forma regular en un 65,0%, asimismo un 24,4% percibe que se viene aplicando la simplificación administrativa de manera adecuada, y únicamente el 10,6% percibe que se desarrolla de manera eficiente.

Aunado a ello, es preciso mencionar que si bien la simplificación administrativa en la institución muestra niveles aceptables, es posible aun mejorar dicha variable en beneficio de la población universitaria.

Respecto a los resultados descriptivos en relación al primer objetivo específico que buscó: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, en la tabla 5 se procede a detallar los valores obtenidos:

**Tabla 5**

*Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por los servicios de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022*

		Valor generado por los servicios				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Simplificación administrativa	Inadecuado	Recuento	9	16	9	34
		% del total	2,8%	5,0%	2,8%	10,6%
	Regular	Recuento	21	132	55	208
		% del total	6,6%	41,3%	17,2%	65,0%
	Adecuado	Recuento	6	42	30	78
		% del total	1,9%	13,1%	9,4%	24,4%
	Total	Recuento	36	190	94	320
		% del total	11,3%	59,4%	29,4%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al primer objetivo específico, de lo precisado en la tabla 5, se evidencia que un total de 190 estudiantes universitarios (59,4%) de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima perciben que la simplificación administrativa se viene brindando de forma adecuado, por lo cual los universitarios perciben un nivel de valor generado por los servicios regular; por otro lado 132 estudiantes universitarios (41,3%) considera que la simplificación administrativa tiene un nivel regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de valor generado por los servicios regular; finalmente 55 estudiantes universitarios (17,2%) consideran que el nivel de la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular, por lo que perciben un nivel de valor generado por los servicios adecuado.

Conforme a los respuestas obtenidas de las dimensiones de la variable valor público se tiene que, en relación al valor generado por los servicios, un 59,4% de los encuestados considera que es regular; demostrando que consideran que los trámites administrativos son simples y solicitan documentos estrictamente necesarios y acorde a la normativa vigente, también indican que el personal administrativo de la entidad atiende sus requerimientos dentro de un plazo prudente; asimismo, un 29,4% precisa que es adecuado y el 11,3% de los encuestados percibe que este valor es inadecuado.

Respecto a los resultados descriptivos en relación al primer objetivo específico que buscó: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, en la tabla 6 se procede a detallar los valores obtenidos:

**Tabla 6**

*Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por los impactos de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022*

		Valor generado por los impactos				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Simplificación administrativa		Recuento	7	19	8	34
	Inadecuado	% del total	2,2%	5,9%	,25%	10,6%
	Regular	Recuento	16	141	51	208
		% del total	5,0%	44,1%	15,9%	65,0%
	Adecuado	Recuento	19	18	41	78
		% del total	5,9%	5,6%	12,8%	24,4%
	Total	Recuento	42	178	100	320
		% del total	13,1%	55,6%	31,3%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al segundo objetivo específico, de lo precisado en la tabla 6, se evidencia que un total de 141 estudiantes universitarios (44,1%) de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima perciben que la simplificación administrativa se viene brindando de forma regular, por lo cual los universitarios perciben que el nivel de valor generado por los impactos es regular; por otro lado 51 estudiantes universitarios (15,9%) considera que la simplificación administrativa tiene un nivel adecuado, por lo que los usuarios perciben un nivel de valor generado por los impactos adecuado; finalmente 41 estudiantes universitarios (12,8%) consideran que el nivel de la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular, por lo que perciben un nivel de valor generado por los servicios adecuado.

Asimismo, los encuestados consideran que el 55,6% considera que es de nivel regular, puesto que al momento de realizar las solicitudes y/o requerimientos respectivos estos son respondidos de manera clara y precisa; así mismo el personal

administrativo de la entidad orienta y asesora a los estudiantes universitarios sobre la realización de los trámites correspondientes; aunado a ello, un 31,3% precisa que es adecuado, y solo el 13,1% señala que este valor resulta inadecuado.

Respecto a los resultados descriptivos en relación al primer objetivo específico que buscó: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, en la tabla 7 se procede a detallar los valores obtenidos:

**Tabla 7**

*Tabla de frecuencia de la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por la confianza de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima - 2022*

		Valor generado por la confianza				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Simplificación administrativa		Recuento	8	22	4	34
	Inadecuado	% del total	2,5%	6,9%	1,3%	10,6%
	Regular	Recuento	12	145	51	208
		% del total	3,8%	45,3%	15,9%	65,0%
	Adecuado	Recuento	16	11	51	78
		% del total	5,0%	3,4%	15,9%	24,4%
	Total	Recuento	36	178	106	320
	% del total	11,3%	55,6%	33,1%	100,0%	

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al tercer objetivo específico, de lo precisado en la tabla 6, se evidencia que un total de 145 estudiantes universitarios (45,3%) de una entidad pública de educación superior del departamento de Lima perciben que la simplificación administrativa se viene brindando de forma regular, por lo cual los universitarios perciben que el nivel de

valor generado por la confianza es regular; por otro lado 51 estudiantes universitarios (15,9%) considera que la simplificación administrativa tiene un nivel regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de valor generado por los impactos adecuado; finalmente 51 estudiantes universitarios (15,9%) consideran que el nivel de la simplificación administrativa se encuentra en un nivel adecuado, por lo que perciben un nivel de valor generado por los servicios adecuado.

Además, los encuestados señalan en un 55,6% que el nivel es regular, debido a que la información brindada al instituto público de educación superior del departamento de Lima, goza de un nivel prudente de confiabilidad y discreción, lo cual brinda seguridad al realizar las gestiones correspondientes; también se evidencia que un 31,3% indican que el nivel es adecuado, y solo un 13,1% indican que dicho nivel resulta inadecuado.

## **4.2 Resultados inferenciales**

Considerando los objetivos, general y específicos, establecidos en esta investigación se procedió a realizar el análisis inferencial de los resultados, posterior a la aplicación de los cuestionarios y el valor del coeficiente de correlación de Spearman, estableciéndose los resultados que se desarrollan en las siguientes líneas.

### **4.2.1 Contrastación de la hipótesis principal**

Teniendo en consideración que el objetivo general precisa lo siguiente: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, se ha efectuado la contrastación de hipótesis principal correspondiente a este objetivo, el mismo que se desarrolla a continuación:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor público*

			Simplificación administrativa	Valor público
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,832
		Sig. (lateral)		0,000
		N	320	320
Spearman	Valor público	Coeficiente de correlación	0,832	1,000
		Sig. (lateral)	0,000	
		N	320	320

*Nota.* Elaboración Propia, resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

En la Tabla 7, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,832 con un valor de  $p= 0,000$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y el valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva alta.

Por consiguiente, en atención al primer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva alta entre las variables simplificación administrativa y el valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022.

#### 4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

Por otro lado, los objetivos específicos se han planteado considerando las dimensiones de la variable valor público y la variable simplificación administrativa, siendo el primer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; por lo cual se ha realizado la contrastación de la primera hipótesis específica , respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios*

			Simplificación administrativa	Valor generado por los servicios
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,785
		Sig. (lateral)		0,000
		N	320	320
		Coeficiente de correlación	0,785	1,000
Valor generado por los servicios		Sig. (lateral)	0,000	
		N	320	320
		Coeficiente de correlación	0,785	1,000

*Nota.* Elaboración Propia, resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

En la Tabla 8, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,785 con un valor de  $p= 0,000$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva alta.

Por consiguiente, en atención al objetivo general de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva alta entre las variables simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022.

#### **4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica**

De igual forma, respecto al segundo objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; para lo cual se ha realizado la contrastación de la segunda hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

**Tabla 10**

*Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos*

			Simplificación administrativa	Valor generado por los impactos
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,797
		Sig. (lateral)		0,000
		N	320	320
Rho de Spearman	Valor generado por los impactos	Coefficiente de correlación	0,797	1,000
		Sig. (lateral)	0,000	
		N	320	320

*Nota.* Elaboración Propia, resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

En la Tabla 9, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,797 con un valor de  $p= 0,000$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva alta.

Por consiguiente, en atención al objetivo general de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva alta entre las variables simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022.

#### **4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica**

Asimismo, al respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022; para lo cual se ha realizado la contrastación de la tercera hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022

**Tabla 11**

*Significancia y correlación entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza*

			Simplificación administrativa	Valor generado por la confianza
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (lateral) N	1,000 320	0,707 0,000 320
	Valor generado por la confianza	Coeficiente de correlación Sig. (lateral) N	0,707 0,000 320	1,000 320

*Nota.* Elaboración Propia, resultados obtenidos con el programa SPSS 28.0.1

En la Tabla 10, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,707 con un valor de  $p= 0,000$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se procede a rechazar H<sub>0</sub>, con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva alta.

Por consiguiente, en atención al objetivo general de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva alta entre las variables simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección se desenvuelve el debate, estableciendo de fundamento al objetivo general del estudio, definido para establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022.

En relación a los resultados alcanzados se observa en relación al objetivo general, que existe relación directa y alta entre la simplificación administrativa y el valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, debido a que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,832 y un valor de “p” igual a 0,000, dando a entender que, en tanto se suprima o reduzca los trámites administrativos y tarifas innecesarias para el administrado, ello originará que la percepción de los estudiantes universitarios relacionado al valor público en la entidad que pertenecen aumentará positivamente.

Debido a ello, el análisis descriptivo arrojó que el 65,0% de los encuestados percibe que el nivel regular de la simplificación administrativa en la institución pública de educación superior. Además, el 24,4% considera que se tiene un nivel adecuado y finalmente, un 10,6% considera que el nivel es inadecuado.

Lo antes mencionado, guarda relación con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Silva & Delgado (2020), mediante la cual concluyen que la simplificación administrativa, está compuesto por procedimientos de organización desde las políticas internas con el propósito de incrementar la calidad del servicio, por lo cual, se basa en procedimientos de plazos de atención, procesos estandarizados, tasas adecuadas lo que permite que las entidades alcancen sus objetivos y capaces de brindar una adecuada atención al administrado. Por tanto, se determina que establecer mejoras en la simplificación administrativa genera una óptima percepción de los administrados en relación a la entidad, asimismo, permite optimizar los trámites administrativos en bien de la comunidad universitaria, considerando puntos importantes como la mejoría en los parámetros y rapidez de atención de manera oportuna, la empatía que muestran los funcionarios a los estudiantes universitarios que frecuentan la entidad.

Asimismo, los resultados concuerdan con Najjar (2019), que mediante su investigación se señaló la existencia de una relación positiva alta por parte de la simplificación administrativa y la satisfacción desde el punto de vista del administrado; debido a que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,745 y un valor de “p” igual a 0,000, lo que significa que el usuario se siente satisfecho con la eliminación de obstáculos y costos innecesarios de los procesos y procedimientos administrativos, y atención de manera oportuna; caso contrario ello originará un incremento de descontento, malestar y reclamos constantes de los administrados.

Lo expuesto es divergente con la investigación realizada por Ramos (2020), mediante la cual concluye que las variables simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2020, su relación es positiva moderada, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,499; relación significativa, p de 0,000 menor a 0,05; es decir, al poner en práctica la simplificación administrativa de manera adecuada se contribuye positivamente en relación a la calidad de atención a los usuarios. Si bien, la investigación concluye resultados similares, la diferencia radica en el rango obtenido.

Por ello, en relación al primer objetivo específico los resultados que se obtuvieron demuestran que existe una relación directa y alta entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, ya que se obtuvo un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,785 y un valor de “p” igual a 0,000, lo que se entiende que debido a se presentan situaciones para mejorar la simplificación administrativa ello aumentaría el valor generado por los servicios de la institución pública de educación superior, del departamento de Lima, teniendo como aliado a la tecnología para alcanzar múltiples soluciones y reducir la recarga documentaria, adecuado manejo de la información brindada por los usuarios y publicación de la información reelevante para los estudiantes de la casa de estudios sujeto de la investigación.

De manera similar, guarda relación con Ramírez (2020), ya que los resultados del estudio hallados concluyen que la simplificación administrativa tiene una correlación positiva alta en relación a la calidad de atención al ciudadano en la

municipalidad distrital de Abancay, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Shapiro Will de 0,885 y un valor de “p” igual a 0,000, por lo que se puede interpretar que la reducción de plazos y tasas para el usuario, genera un incremento en la valoración de los servicios brindados por la entidad dentro de su espacio geográfico, así mismo se evidencia la necesidad de la implementación de la normativa antes mencionada, lo que generaría el impulso sostenido de una adecuada información y atención a los usuarios, e incrementaría la percepción de transparencia dentro de la entidad.

Igualmente, se coincide con Herdoiza (2020), puesto que en su investigación determinó que la correlación entre Proceso de Modernización y Atención del Alumno comprendido por 305 estudiantes encuestados de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta es positiva alta, arrojando un resultado de 0,832 de coeficiente de correlación Rho de Spearman y un valor de “p” igual a 0,000. Concluyendo que debido a una defectuosa transformación de actualización originaría una disminución en la atención al alumnado, lo cual comprueba la hipótesis planteada, corroborando las teorías y los estudios previos relacionados al tema, así mismo se comprueba una insatisfacción de los usuarios debido a la escasa utilización de plataformas virtuales en la institución.

Por esa misma razón se difiere con los resultados de Pérez (2022) resalta que se estableció la existencia de una correlación positiva moderada entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano de la DGJCMT del MINCETUR, 2021, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,570 con una significancia de 0,000 lo que muestra que es menor a 0,05, entre las variables, evidenciando que tiene una correlación moderada y la correlación es positiva, lo que demuestra que si se realiza un supervisión constante por parte de la entidad a los procedimientos administrativos ello originaría una depuración y reordenamiento de manera eficiente de los procesos que durante la investigación demostraron estar congestionados, la misma que debe ir acompañado de estrategias para la mejoría de la atención a los administrados de la entidad.

En relación al segundo objetivo específico, el estudio evidencia la existencia de una relación directa y alta entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del

departamento de Lima – 2022, determinándose un valor de correlación de Rho de Spearman igual a 0,797 y un valor de p igual a 0,000. En ese sentido, se deduce que, si la entidad fomenta la reducción y eliminación de barreras burocráticas, la impresión de los estudiantes encuestados de la institución pública podría cambiar positivamente, lo cual permitiría que la entidad alcance un mayor impacto en los servicios brindados a la comunidad universitaria.

Los resultados guardan relación convergente con Sotelo (2022), en la cual detalla que el TUPA de la Municipalidad Provincial de Cañete se encuentra obsoleto por la antigüedad con la cual fue aprobada, la misma que no cumple con los lineamientos establecidos por el estado peruano a la fecha; lo que genera, que en ella contenga la imposición de documentos innecesarios y costos sobrevaluados generando la disconformidad de los usuarios. Asimismo, detalla que los periodos que se establecen no son respetados por los funcionarios que dirigen la entidad, y que en muchos casos no se encuentran debidamente capacitados, por ello la autora sugiere la actualización y adecuación del TUPA al periodo fiscal correspondiente, la revisión y de ser el caso, modificación del MOF y ROF de la entidad, la apertura de procedimientos disciplinarios a los funcionarios que incumplan con sus labores encomendadas, y por último, la capacitación adecuada a los colaboradores de la entidad a fin de poder brindar un correcto servicio a la población de la provincia de Cañete, durante el desarrollo de dicha gestión.

Por ello, Ancco(2022), determinó que existe correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la provincia de Cusco en el IV trimestre del periodo 2020, en la cual se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,405, y un valor de “p” igual a 0,000; demostrando que favorecer las labores para el progreso con respecto a la rápida y eficiente intervención de la unidad, incrementaría exponencialmente la apreciación en cuanto al bienestar del pacientes y/o familiares, siendo de gran importancia en el presente panorama de incertidumbre de la pandemia debido al COVID-19, y por la cual muchos de los colaboradores estando en el nivel de alto riesgo realizan labores mediante la modalidad remota.

Asimismo, Giráldez(2020) indica que el logro de una administración pública guarda relación con el gran número de factores, como la eficacia en el empleo de

los recursos, el nivel de productividad de los procedimientos, la calidad e impacto social de los servicios brindados; es decir, la acción pública está dirigida al beneficio de la población, y su valoración está estrictamente relacionada a la percepción de los mismos. La noción de valor público equivale a la impresión de la población con respecto a la resolución de problemas y la calidad de la atención, y esto se incrementa con las competencias para convivir de manera armoniosa entre la población y los servicios que brinda la entidad.

En relación al tercer objetivo, el análisis evidencia la existencia de una relación directa y alta entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, puesto que se ha determinado un valor de correlación de Rho de Spearman igual a 0,707 y un valor de “p” igual a 0,000. En ese sentido se interpreta la importancia de la reserva, confidencialidad y minoración de riesgos de filtración de la información declarada y suministrada por el usuario en las diferentes plataformas habilitadas por la entidad, toda vez que ello permitía incrementar significativamente la percepción de la confianza de los usuarios, en la mayoría estudiantes universitarios de dicha institución.

Además, se coincide convergentemente con Puelles(2021) puesto que, indica que determinó la correlación entre la generación de valor público y la participación ciudadana, cuyo valor de correlación de coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,776, que representa una relación positiva alta, con un valor de “p” igual a 0,000. Por ello, la dirección realizada para el aumento del valor del público, se evidencia en la mejora de la colaboración de los ciudadanos, mediante la participación de las entidades, grupos juveniles, asociaciones y demás. Asimismo, se evidenció el grado de creación de valor de los ciudadanos, obteniendo que un 55% de los encuestados considera que el nivel es bajo, un 27.5% opina que el nivel es regular, por último, el 17.5% determinó que el nivel es alto. A través de la cual, el estudio determina que una adecuada concepción de valor público positivo en los pobladores originaría una predisposición voluntaria de los pobladores de participar en eventos organizados o dirigidos por la entidad, como por ejemplo: el presupuesto participativo, eventos culturales, eventos deportivos, diversos proyectos que requieran la participación de los ciudadanos; así mismo, generaría una identificación de la población con la entidad.

Los resultados guardan relación con Pintado (2020), puesto que en su estudio se encontró una correlación positiva moderada entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación de la Prueba de Kolmogórov-Smirnov 0,403 y un valor de p igual a 0,000; de ello se evidencia que la calidad del servicio no es diferente que la perspectiva del administrado; la misma que la ser satisfecha, logra una calificación de excelente, fortaleciendo la relación ciudadano entidad, que debe primar de manera constante para el adecuado desarrollo de la comunidad.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se estableció la existencia de una correlación positiva alta entre la variable simplificación administrativa y la variable valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima - 2022; en tal sentido, se denota la importancia desarrollar mecanismos efectivos y oportunos que permitan mantener y mejorar la simplificación de los procedimientos administrativos con la finalidad aumentar la generación de valor público percibida por los estudiantes universitarios de la citada institución.
- Segunda** : Se estableció la existencia de una correlación positiva alta entre la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima - 2022, por lo cual se puede evidenciar que la reducción de barreras burocráticas aumenta la apreciación de los administrados con respecto al servicios brindados por la entidad, según la percepción de los estudiantes universitarios encuestados.
- Tercera** : Se estableció la existencia de una correlación positiva alta entre la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022, esto evidencia que la eliminación de costos innecesarios incrementa el impacto del valor de los servicios brindados por la entidad.
- Cuarta** : Se estableció la existencia de una correlación positiva alta entre la variable simplificación administrativa y la dimensión valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior del departamento de Lima - 2022, lo que significa que si se establecen mejora en la seguridad y resguardo de la información brindada por el usuario en las diversas plataformas habilitadas por la entidad, ello generará una mayor confianza por parte del mismo.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda que la Secretaría General de la institución verifique, examine y actualice los requisitos y los tramites establecidos en el TUPA de la entidad vigente, la misma que debe estar alineado a la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Asimismo, se debe realizar la coordinación correspondiente con la Oficina de Imagen a fin de difundir el TUPA de la entidad en sus canales de comunicación dirigido a los estudiantes y administrados.
- Segunda** : Se recomienda a la Oficina de Gestión de Calidad de institución pública de educación superior evalúe periódicamente la gestión de los requerimientos realizados por los administrados, para poder identificar las causas y deficiencias que ocasionan la demora en la atención de las mismas y plantear soluciones; con el fin de poder brindar un adecuado servicio a la población universitaria, enmarcado en la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP.
- Tercera** : Se recomienda que la Unidad de Tesorería de la institución pública de educación superior realice la apertura de como mínimo una cuenta dentro de un banco diferente al de la Nación, a fin de poder diversificar los canales de recaudación de pagos pendientes de los estudiantes universitarios, la misma que se debe de acuerdo a lo decretado en la Directiva de Tesorería N°001-2007-EF/77.15.
- Cuarta** : Se recomienda a la Oficina de Informática de la institución pública de educación superior, del departamento de Lima, evalúe periódicamente los procesos que comprenden la protección de la información ingresada por el usuario, a través de las diversas plataformas habilitadas por la entidad, teniendo como base la norma técnica 002-2021-PCM-SGP.

## REFERENCIAS

- Ancco, R. (2022). Calidad de Servicio y satisfacción de la atención de los usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79956>
- Arias, F (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme.
- Balcells, J (1994). La investigación social. Introducción a los métodos y las técnicas. Editorial Promociones y Publicaciones Universitarias, PPU. España
- Cabana et. al, (2020, abril). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. Revista científica Scielo, vol. 31, Scielo. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000200103&lang=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200103&lang=pt)
- Candela, R et al (2018). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. Universidad Autónoma de Madrid.
- Carrascal, L. (2018). Modelo de gestión estratégica del talento humano de la administración central del Municipio de Abrego, Colombia, con enfoque a la creación de valor público [Trabajo de grado modalidad de proyecto aplicado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/33668>.
- Carrasco, O. (2016) Psychometric Properties of the Satisfaction with Life Scale (SWLS): secondary analysis of the Mexican Health and Aging Study. Health Qual Life Outcomes.
- Carreño, F. (2020). Innovación, diseño y creación de valor público a nivel local – Análisis de la gestión del Paseo Bandera en Santiago de Chile [Tesis

magistral, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/180123>

Cevallos et. al, (2018) Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca de la objetividad. Revista San Gregorio. Vol. 28, San Gregorio <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709/5-RODRIGO>

Chalco, V. (2021). Simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción del administrado en un Ministerio del Estado Peruano – 2020 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73067>

Congreso de la República (10 de abril del 2001). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. Normas y documentos legales Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2039342-texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general>

Congreso de la República (29 de enero de 2002). Ley N°27658, Ley de Modernización del Estado. Normas y documentos legales Gobierno del Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861199/-455746778136619647320200617-18907-1xj6tyx.pdf>

Escobar, J. (2016). La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI. Edición: Catalina Restrepo y Cristian Angulo.

Fernández, R et al (2014). Metodología de la investigación. Interamericana Editores SA. 4ta edición. México.

García, M (1998). Aproximación global al concepto de valor. Editorial, La educación en los valores, un reto compartido. San Pablo, s/n.

Giráldez, N. (2020). Creación de valor público para el desarrollo de la televisión pública peruana – Tv Perú [Tesis magistral, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad San Ignacio

de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/787bb1da-0e9c-405f-9057-0e4c5b848f92>

Gonzales, J (2009). Manual Básico SPSS. Manual de introducción a SPSS. Editorial Universidad de Talca. Colombia.

Gower Publishing (1998). The Gower Handbook on Management. Gower Publishing Colombia, 2° edición.

Herdoiza, C. (2022). Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta – Ecuador, 2019 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50918>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI (diciembre de 2019). Eliminación de Barreras Burocráticas. Repositorio INDECOPI, Año 2018, N°35. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/7287?show=full>

Kelly, G et al (2002) Creating Public Value. An analytical framework for public service Strategy Unit. Cabinet Office. Reino Unido. Disponible en [http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100416132449/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/cabinetoffice/strategy/assets/public\\_value2.pdf](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100416132449/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/cabinetoffice/strategy/assets/public_value2.pdf)

Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro [Tesis magistral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Moore, M. (1998). Gestión estratégica y creación de valor en el sector público. Barcelona: Paidós.

Nájar, E. (2019). Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros EsSalud. Piura año 2019 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de

la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40050>

Ñaupas, H (2014). Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis. Ediciones de la U. Bogotá.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020. OECD Publishing, París. [https://www.oecd-ilibrary.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020\\_1256b68d-es](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020_1256b68d-es)

Padrón, J. (mayo de 2006). Bases del concepto de investigación aplicada o investigación aplicada o aplicaciones. <http://padron.entretemas.com.ve/InvAplicada/index.htm>

Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea (20 de diciembre de 2016). Recomendación del Parlamento Europeo y del consejo del 18 de diciembre del 2018 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente. Diario Oficial de la Unión Europea, L 394/10. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:ES:PDF>

Pérez, J. (2022). Aplicación de medidas de simplificación administrativa y la mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT de MINCETUR - 2021 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81387>

Pintado, Y. (2020). Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49526>

Popper, K (1980). The Logic of Scientific Discovery. Edición original en alemán.

Presidencia del Consejo de ministros (09 de enero de 2013). Decreto Supremo N°004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión

Pública. Normas y documentos legales Gobierno del Perú.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>

Presidencia del Consejo de ministros (13 de febrero de 2010). Decreto Supremo N°025-2010-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Normas y documentos legales Gobierno del Perú.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292319-025-2010-pcm>

Presidencia del Consejo de ministros (18 de diciembre de 2018). Decreto Supremo N°123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Normas y documentos legales Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros (27 de febrero del 2019). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2019-PCM/SGP. Normas y documentos legales Gobierno del Perú.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP\\_N\\_\\_006-2019-PCM-SGP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf)

Puelles, L. (2021). Generación de valor público y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2021 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69533>

Ramírez, J. (2020). La simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83238>

Ramos, R. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61088>

- Ramos, R. (2022). Simplificación administrativa y calidad de servicio como valor público en la UGEL 07 – 2021 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80728>
- Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española (23ª ed.)
- Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española (23ª ed.) <https://dle.rae.es/valor>
- Rojas, M (2015). Tipos de investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. Revista Electrónica de Veterinaria.
- Sánchez, H (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Editorial Universidad Ricardo Palma. Perú.
- Sernaqué, J. M. (2022). Portal de transparencia y valor público en la Universidad de Huacho [Tesis magistral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5893>
- Silva et. al, (2020, diciembre). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. Revista científica Multidisciplinar Ciencia Latina, vol. 4, numero 2. Ciencia Latina. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197>
- Silva, E. y Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, volumen 4, numero 2, México. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197>
- Sotelo, M. (2022). Impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la atención de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88608>

- Soto, R. (2022). Gestión municipal y el valor público en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac – 2021 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83630>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU (15 de enero del 2022). Universidad Licenciadas. <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/>
- Torres, J. (24 de noviembre de 2010). Reflexiones sobre la importancia del valor público. Revista Gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/reflexiones-sobre-la-importancia-del-valor-publico/>
- Villegas, M. (2022). Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021 [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80683>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TÍTULO: Simplificación administrativa y generación del valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima - 2022									
AUTOR: Miguel Angel Antonio Chumpitaz Condori									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022? ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022? ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022 Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022 Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La simplificación administrativa se relaciona significativamente con la generación del valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La simplificación administrativa se relaciona significativamente con el valor generado por los servicios en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022 La simplificación administrativa se relaciona significativamente con el valor generado por los impactos en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022 La simplificación administrativa se relaciona significativamente con el valor generado por la confianza en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima – 2022</p>	<b>Variable uno: Simplificación administrativa</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>		
			Eliminación de obstáculos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secuencia lógica de los trámites</li> <li>Marco normativo de los trámites</li> <li>Empleo de Plataforma digitales (Sistema de Mesa de Partes Virtual, Sivireno, correos electrónicos institucionales, aulas virtuales, entre otros)</li> <li>Información Clara y oportuna</li> </ul>	1 – 12	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado (23 – 41) Regular (42 – 60) Adecuado (61 – 78)		
			Costos innecesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Texto Único de Procedimientos Administrativos</li> <li>Moras y penalidades</li> </ul>	13 – 16				
			<b>Variable dos: Valor público</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Valor generado por los servicios	Grado de satisfacción	01 – 06	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado (20 – 40) Regular (41 – 59) Adecuado (60 – 79)		
			Valor generado por los Impactos	Grado de eficiencia	07 – 12				
			Valor generado por la Confianza	Grado de confianza	13 - 16				
			<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>		<b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b>	
			<p>Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde: O<sub>x</sub>: Variable 1: Simplificación administrativa O<sub>y</sub>: Variable 2: Valor público R<sup>2</sup>: Correlación de Spearman Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b> 1,883 estudiantes universitarios matriculados</p> <p><b>Muestra:</b> 320 estudiantes universitarios matriculados</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p>	<p><b>Variable 1: Simplificación administrativa</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Miguel Angel Antonio Chumpitaz Condori</p> <p><b>Variable 2: valor público</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Miguel Angel Antonio Chumpitaz Condori</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b> Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>	

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	Simplificación administrativa	Son los procedimientos administrativos o servicios prestados en exclusividad uniformes, cuya aplicación resulta común a las entidades públicas a cargo de estos procedimientos o servicios (Ley de procedimiento administrativo general, Ley N°27444)	Analiza el conocimiento respecto a la simplificación administrativa del usuario, mediante la aplicación de encuestas, tomando como consideración las dimensiones de eliminación de obstáculos y costos innecesarios.	Eliminación de obstáculos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secuencia lógica de los trámites</li> <li>• Marco normativo de los trámites</li> <li>• Empleo de Plataforma digitales</li> <li>• Información Clara y oportuna</li> </ul>	Ordinal
				Costos innecesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto Único de Procedimientos Administrativos</li> <li>• Moras y penalidades</li> </ul>	Ordinal
VARIABLE 2	Valor público	Se define como el valor creado por el Estado a través de servicios, regulaciones y básicamente por políticos electos en democracia, aunque, son definidos en última instancia por el público usuario Torres (2016).	Analiza el conocimiento respecto al valor público del usuario mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de valor generado por los servicios, valor generado por los impactos y valor generado por la confianza.	Valor generado por los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción</li> </ul>	Ordinal
				Valor generado por los impactos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de eficiencia</li> </ul>	Ordinal
				Valor generado por la confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de confianza</li> </ul>	Ordinal

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### CUESTIONARIO “SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA”

**TESIS TITULADA: “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y GENERACIÓN DEL VALOR PÚBLICO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, DEL DEPARTAMENTO DE LIMA – 2022”**

#### **Cuestionario dirigido a los estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete**

Estimado(a) estudiante, mediante el presente cuestionario se pretende recolección información en relación a la simplificación administrativa, en la Universidad Nacional de Cañete, por lo que se solicita su apoyo contestando las preguntas planteadas. Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere de acuerdo a la relación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1. Nunca / Totalmente en desacuerdo
2. Casi nunca / En desacuerdo
3. A veces / Neutro
4. Casi siempre / De acuerdo
5. Siempre / Totalmente de acuerdo

SEXO : a) Masculino b) Femenino

EDAD : a) Menos de 18 años b) Entre 18 y 25 años c) Mas de 25 años

Ítems o Preguntas	1	2	3	4	5
<b>V1. Simplificación Administrativa</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: Eliminación de Obstáculos</b>					
¿Con que frecuencia considera usted que la universidad aplica la estandarización de procedimientos administrativos?					
¿Con que frecuencia considera usted que la universidad aplica la simplificación de procedimientos administrativos?					
¿Si la universidad, eliminaría algunos procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos redundantes o innecesarios, considera usted que ello podría generar una mejora en la satisfacción de los usuarios?					
¿Considera usted que la implementación de las plataformas virtuales mejora la interacción entre la universidad y los usuarios?					
¿Con que frecuencia considera usted la universidad cumple con atender su trámite sus requerimientos, consultas y/o solicitudes en los plazos establecidos o prudenciales?					
¿Con que frecuencia considera usted que la universidad ofrece material didáctico y explicativo sobre los tramites a seguir ante algún requerimiento y/o solicitud?					
¿Considera usted que la universidad difunde y publica los requisitos y procedimientos necesarios para la realización de alguna solicitud?					
¿Con que frecuencia considera usted que los trámites para la realización de algún requerimiento y/o solicitud en la universidad son simples y fáciles de realizar?					
¿Con que frecuencia considera usted que los documentos solicitados para la realización de algún requerimiento y/o solicitud en la universidad con fáciles de conseguir?					

¿Con que frecuencia considera usted que ha recibido capacitación sobre el uso de las diversas plataformas digitales que la universidad ofrece?					
¿Las capacitaciones realizadas sobre el uso de las diversas plataformas digitales que ofrece la universidad son fáciles de entender? (Sivireno, Biblioteca Virtual, entre otros)					
¿Con que frecuencia considera usted que las plataformas virtuales que la universidad ofrece están habilitadas para la comunidad universitaria de manera continua y sin problemas de acceso?					
<b>DIMENSIÓN 2: Costos innecesarios</b>					
¿ Considera usted que los requisitos que se solicitan en los procedimientos administrativos de la universidad son acordes a su realización?					
¿Considera que los costos por los servicios universitarios que ofrece la universidad van de acorde a los servicios brindados? (Costos de carné de biblioteca, matrícula universitaria, entre otros)					
¿Considera que los métodos o formas de pago por los servicios universitarios que ofrece la universidad son variados y fáciles de acceder?					

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO “VALOR PUBLICO”

**TESIS TITULADA: “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y GENERACIÓN DEL VALOR PÚBLICO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, DEL DEPARTAMENTO DE LIMA – 2022”**

### **Cuestionario abocado a los estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete**

Estimado(a) estudiante, mediante el presente cuestionario se pretende recolección información en relación al valor público, en la Universidad Nacional de Cañete, por lo que se solicita su apoyo contestando las preguntas planteadas. Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere de acuerdo a la relación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- 1. Nunca / Totalmente en desacuerdo
- 2. Casi nunca / En desacuerdo
- 3. A veces / Neutro
- 4. Casi siempre / De acuerdo
- 5. Siempre / Totalmente de acuerdo

SEXO : a) Masculino                      b) Femenino

EDAD : a) Menos de 18 años    b) Entre 18 y 25 años    c) Mas de 25 años

Ítems o Preguntas	1	2	3	4	5
<b>V2. Valor público</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: Valor generado por los servicios</b>					
¿Considera usted que los trámites administrativos por la universidad, son de carácter necesarios y de acorde a los que se solicita?					
¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen interfaz amigable y de fácil acceso?					
¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad son visualmente atractivos y adecuados?					
¿Con que frecuencia considera usted que la universidad realiza la atención de sus requerimientos según lo establecido en las normativas internas de la entidad, y/o leyes dictadas por el gobierno y/o entidad que lo regula o supervisa?					
¿Considera usted que la universidad le informa de manera oportuna el horario de atención y/o variación de la misma?					
¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad muestra los conocimientos suficientes para la absolución de consultas y/o atención de sus requerimientos?					
<b>DIMENSIÓN 2: Valor generado por los impactos</b>					
¿Estima usted que la información solicitada a la universidad, como respuesta a su solicitud y/o requerimiento, ha sido brindada de manera clara y concisa?					
¿Con que frecuencia considera usted que la universidad brinda la información solicitada dentro del plazo establecido?					
¿Con que frecuencia considera usted que la intervención y atención de manera inmediata y/o en un plazo prudente de la universidad cuando realiza algún requerimiento y/o solicitud?					

¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le informa de manera oportuna la ausencia, error u omisión con prontitud para corregirlos oportunamente?					
¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le asesora y orienta de manera inmediata y concisa sobre los procedimientos administrativos a realizar?					
¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad le brinda un buen servicio al momento de atender algún requerimiento y/o solicitud?					
<b>DIMENSIÓN 3: Valor generado por la confianza</b>					
¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen carácter confidencial y reduce riesgos de filtración de información?					
¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad atiende su solicitud muestra un trato amable y disposición de ayudar al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?					
¿Considera usted que los requerimientos y/o solicitudes realizadas antes la universidad gozan de un nivel de confidencialidad y discreción, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones?					
¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le ofrece atención personalizada y especializada al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?					

**Gracias por su colaboración**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Simplificación Administrativa**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Valor generado por los servicios</b>								
1	¿Considera usted que los trámites administrativos por la universidad, son de carácter necesarios y de acorde a los que se solicita?	x		x		x		
2	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen interfaz amigable y de fácil acceso?	x		x		x		
3	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad son visualmente atractivos y adecuados?	x		x		x		
4	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad realiza la atención de sus requerimientos según lo establecido en las normativas internas de la entidad, y/o leyes dictadas por el gobierno y/o entidad que lo regula o supervisa?	x		x		x		
5	¿Considera usted que la universidad le informa de manera oportuna el horario de atención y/o variación de la misma?	x		x		x		
6	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad muestra los conocimientos suficientes para la absolución de consultas y/o atención de sus requerimientos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Valor generado por los impactos</b>								
7	¿Estima usted que la información solicitada a la universidad, como respuesta a su solicitud y/o requerimiento, ha sido brindada de manera clara y concisa?	x		x		x		
8	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad brinda la información solicitada dentro del plazo establecido?	x		x		x		
9	¿Con que frecuencia considera usted que la intervención y atención de manera inmediata y/o en un plazo prudente de la universidad cuando realiza algún requerimiento y/o solicitud?	x		x		x		
10	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le informa de manera oportuna la ausencia, error u omisión con prontitud para corregirlos oportunamente?	x		x		x		
11	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le asesora y orienta de manera inmediata y concisa sobre los procedimientos administrativos a realizar?	x		x		x		
12	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad le brinda un buen servicio al momento de atender algún requerimiento y/o solicitud?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Valor generado por la confianza</b>								
13	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen carácter confidencial y reduce riesgos de filtración de información?	x		x		x		
14	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad atiende su solicitud muestra un trato amable y disposición de ayudar al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?	x		x		x		
15	¿Considera usted que los requerimientos y/o solicitudes realizadas antes la universidad gozan de un nivel de confidencialidad y discreción, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones?	x		x		x		

16	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le ofrece atención personalizada y especializada al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Edgar Nuñez Hinostraza      **DNI:** 43355274

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

**Ayacucho, 13 de mayo del 2022.**

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

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

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

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado digitalmente por:  
 NUÑEZ HINOSTRIZA Edgar  
 FAU 20491363402 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 13/05/2022 17:36:33-0500

-----  
**Firma del Experto Informante**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Simplificación Administrativa**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Valor generado por los servicios</b>								
1	¿Considera usted que los trámites administrativos por la universidad, son de carácter necesarios y de acorde a los que se solicita?	X		X		X		
2	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen interfaz amigable y de fácil acceso?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad son visualmente atractivos y adecuados?	X		X		X		
4	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad realiza la atención de sus requerimientos según lo establecido en las normativas internas de la entidad, y/o leyes dictadas por el gobierno y/o entidad que lo regula o supervisa?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la universidad le informa de manera oportuna el horario de atención y/o variación de la misma?	X		X		X		
6	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad muestra los conocimientos suficientes para la absolución de consultas y/o atención de sus requerimientos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Valor generado por los impactos</b>								
7	¿Estima usted que la información solicitada a la universidad, como respuesta a su solicitud y/o requerimiento, ha sido brindada de manera clara y concisa?	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad brinda la información solicitada dentro del plazo establecido?	X		X		X		
9	¿Con que frecuencia considera usted que la intervención y atención de manera inmediata y/o en un plazo prudente de la universidad cuando realiza algún requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
10	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le informa de manera oportuna la ausencia, error u omisión con prontitud para corregirlos oportunamente?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le asesora y orienta de manera inmediata y concisa sobre los procedimientos administrativos a realizar?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad le brinda un buen servicio al momento de atender algún requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Valor generado por la confianza</b>								
13	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen carácter confidencial y reduce riesgos de filtración de información?	X		X		X		
14	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad atiende su solicitud muestra un trato amable y disposición de ayudar al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
15	¿Considera usted que los requerimientos y/o solicitudes realizadas antes la universidad gozan de un nivel de confidencialidad y discreción, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones?	X		X		X		

16	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le ofrece atención personalizada y especializada al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es procedente.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Abraham Manuel Salas Conde.....

DNI: 31044771

Especialidad del validador: Gestión Pública .....

Cañete, 11 de mayo del 2022.

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

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

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

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado digitalmente por:  
SALAS CONDE Abraham  
Manuel FAU 20491363402 soft  
Metivo: Day V\* B\*  
Fecha: 11/05/2022 18:33:22:0500

-----  
Firma del Experto Informante

# Instrumento validado – Dra. Ñañez Silva Miriam



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Simplificación Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eliminación de Obstáculos</b>								
1	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad aplica la estandarización de procedimientos administrativos?	X		X		X		
2	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad aplica la simplificación de procedimientos administrativos?	X		X		X		
3	¿Si la universidad, eliminaría algunos procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos redundantes o innecesarios, considera usted que ello podría generar una mejora en la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la implementación de las plataformas virtuales mejora la interacción entre la universidad y los usuarios?	X		X		X		
5	¿Con que frecuencia considera usted la universidad cumple con atender su trámite sus requerimientos, consultas y/o solicitudes en los plazos establecidos o prudenciales?	X		X		X		
6	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad ofrece material didáctico y explicativo sobre los tramites a seguir ante algún requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la universidad difunde y publica los requisitos y procedimientos necesarios para la realización de alguna solicitud?	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia considera usted que los trámites para la realización de algún requerimiento y/o solicitud en la universidad son simples y fáciles de realizar?	X		X		X		
9	¿Con que frecuencia considera usted que los documentos solicitados para la realización de algún requerimiento y/o solicitud en la universidad son fáciles de conseguir?	X		X		X		
10	¿Con que frecuencia considera usted que ha recibido capacitación sobre el uso de las diversas plataformas digitales que la universidad ofrece?	X		X		X		
11	¿Las capacitaciones realizadas sobre el uso de las diversas plataformas digitales que ofrece la universidad son fáciles de entender? (Sivireno, Biblioteca Virtual, entre otros)	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia considera usted que las plataformas virtuales que la universidad ofrece están habilitadas para la comunidad universitaria de manera continua y sin problemas de acceso?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Costos Innecesarios</b>								
13	¿Considera usted que los requisitos que se solicitan en los procedimientos administrativos de la universidad son acordes a su realización?	X		X		X		
14	¿Considera que los costos por los servicios universitarios que ofrece la universidad van de acorde a los servicios brindados? (Costos de carné de biblioteca, matrícula universitaria, entre otros)	X		X		X		
15	¿Considera que los métodos o formas de pago por los servicios universitarios que ofrece la universidad son variados y fáciles de acceder?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ÑAÑEZ SILVA MIRIAM VIVIANA ..... DNI: 15398895 .....

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....

.....13..... de .....mayo..... del 2022.

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

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

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

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado digitalmente por:  
ÑAÑEZ SILVA Miriam  
Viviana FALU 20491363402 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 13/05/2022 23:10:52-0500

.....  
**Firma del Experto Informante**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Simplificación Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Valor generado por los servicios</b>								
1	¿Considera usted que los trámites administrativos por la universidad, son de carácter necesarios y de acorde a los que se solicita?	X		X		X		
2	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen interfaz amigable y de fácil acceso?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad son visualmente atractivos y adecuados?	X		X		X		
4	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad realiza la atención de sus requerimientos según lo establecido en las normativas internas de la entidad, y/o leyes dictadas por el gobierno y/o entidad que lo regula o supervisa?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la universidad le informa de manera oportuna el horario de atención y/o variación de la misma?	X		X		X		
6	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad muestra los conocimientos suficientes para la absolución de consultas y/o atención de sus requerimientos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Valor generado por los impactos</b>								
7	¿Estima usted que la información solicitada a la universidad, como respuesta a su solicitud y/o requerimiento, ha sido brindada de manera clara y concisa?	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad brinda la información solicitada dentro del plazo establecido?	X		X		X		
9	¿Con que frecuencia considera usted que la intervención y atención de manera inmediata y/o en un plazo prudente de la universidad cuando realiza algún requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
10	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le informa de manera oportuna la ausencia, error u omisión con prontitud para corregirlos oportunamente?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le asesora y orienta de manera inmediata y concisa sobre los procedimientos administrativos a realizar?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad le brinda un buen servicio al momento de atender algún requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Valor generado por la confianza</b>								
13	¿Considera usted que las plataformas virtuales implementadas por la universidad tienen carácter confidencial y reduce riesgos de filtración de información?	X		X		X		
14	¿Con que frecuencia considera usted que el personal administrativo de la universidad atiende su solicitud muestra un trato amable y disposición de ayudar al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
15	¿Considera usted que los requerimientos y/o solicitudes realizadas antes la universidad gozan de un nivel de confidencialidad y discreción, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones?	X		X		X		

16	¿Con que frecuencia considera usted que la universidad le ofrece atención personalizada y especializada al momento de realizar un requerimiento y/o solicitud?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: NAÑEZ SILVA MIRIAM VIVIANA ..... DNI: 15398895 .....

Especialidad del validador: ..... Metodología de la investigación .....

..... 13 ..... de ..... mayo ..... del **2022**.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante



Firmado digitalmente por:  
 NAÑEZ SILVA Miriam  
 Viviana FAU 20481383402 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 13/05/2022 23:11:19-0500



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, 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 generación del valor público en una institución pública de educación superior, del departamento de Lima - 2022", cuyo autor es CHUMPITAZ CONDORI MIGUEL ANGEL ANTONIO, 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, 09 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 09-08-2022 23:07:04

Código documento Trilce: TRI - 0406096