



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una
unidad de gestión educativa local, Lambayeque

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

AUTOR:

Diaz Medina, Jian Milton (orcid.org/0000-0003-1087-5110)

ASESORES:

Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre Juana Medina, quien coadyuvó incondicionalmente a mi crecimiento personal y profesional, apoyándome con sus sabios consejos, forjándome con valores y motivándome constantemente con realizar mi maestría.

El autor

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud, trabajo y cuidar a mi familia, a mis hijos por ser el motivo y fuerza constante para lograr mis objetivos profesionales y entender el tiempo que no les brindé y tomé para mi investigación, a mi novia compañera de toda la vida Rosa, por su ayuda incondicional y alentarme a ser mejor persona cada día, a mis asesores por su paciencia y enseñanzas y finalmente a toda mi familia por siempre estar unida y apoyarnos mutuamente.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre las variables simplificación administrativa y la satisfacción del usuario.....	20
Tabla 2. Nivel de la Variable Simplificación Administrativa.....	20
Tabla 3. Nivel de la variable Satisfacción del Usuario.....	21
Tabla 4. Relación entre la Satisfacción de Usuario y las dimensiones Calidad de Servicio y Reducción de costos.....	21
Tabla 5. Relación entre la Satisfacción de Usuario y las dimensiones reducción de tiempo y trámites y requisitos.....	22
Tabla 6. Prueba de Normalidad.....	22
Tabla 7. Existe relación directa en la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario.....	23
Tabla 8. Relación entre las dimensiones de la simplificación Administrativa Y la satisfacción del usuario de la UGEL de Lambayeque es significativa.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de correlación.....	14
--	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque – 2023, para lo cual se usó una investigación de tipo básica, con nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transeccional, empleando un muestreo no probabilístico de 374 usuarios. Los resultados encontrados indican que la simplificación administrativa tuvo un nivel de percepción del 74,6% en el nivel regular, 12,6 en el nivel bajo y un 12,8 en el nivel bueno y por su parte la satisfacción del usuario está en un 79,1% en el nivel regular de satisfacción y en 20,9% en el nivel malo, llegando a establecer como resultado y de acuerdo con la prueba de correlación de Rho de Spearman en la cual se obtuvo una significancia bilateral de $p = .000$ la misma que es menor al nivel de significancia 0.05; que la relación entre las variables de estudio si existe, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyendo que existe una relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario directa positiva alta con un $R = 0.833^{**}$.

Palabras clave: Simplificación administrativa, satisfacción del usuario, calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine the relationship between administrative simplification and user satisfaction in a Local Educational Management Unit of Lambayeque - 2023, for which a basic type of investigation was used, with a correlational descriptive level and a non-experimental design of Transactional cut, using a non-probabilistic sampling of 374 users. The results found indicate that the administrative simplification had a perception level of 74.6% at the regular level, 12.6 at the low level and 12.8 at the good level and for its part user satisfaction is at a 79.1% in the regular level of satisfaction and 20.9% in the bad level, establishing as a result and in accordance with Spearman's Rho correlation test in which a bilateral significance of $p = .000$ the same that is less than the level of significance 0.05; that the relationship between the study variables does exist, so the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, concluding that there is a relationship between administrative simplification and high positive direct user satisfaction with an $R = 0.833^{**}$.

Keywords: Administrative simplification, user satisfaction, service quality, cost reduction, time reduction.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a su importante responsabilidad social, las instituciones educativas de todo el mundo deben implementar un procedimiento riguroso para el desarrollo profesional del personal administrativo, como resultado, las instituciones educativas enfrentan dificultades formidables en el sector administrativo ya que deben equiparse para atender a sus consumidores (Garbanzo-Vargas, 2019).

Dado que el cambio reciente en el pensamiento administrativo es insuficiente para brindar una gestión excelente, las instituciones educativas han comenzado un nuevo enfoque (Pacheco-Granados et al., 2018). Con el propósito de ayudar a guiar las decisiones gubernamentales y aumentar la eficiencia y adaptabilidad de los muchos procesos involucrados en la administración pública, naciones como México han establecido la simplificación como un principio de comportamiento administrativo (Valdez, 2019).

La simplificación de los procesos administrativos tiene como objetivo facilitar que los individuos de todos en todo momento de la vida contribuyan a la sociedad. En el periodo 2017 al 2019, Se lograron ahorros de USD 87 millones como resultado del esfuerzo de simplificación administrativa en Perú, que afectó a más de 4,2 millones de solicitudes de procesos de documentación de empresas, Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y ciudadanos peruanos (a través de antropólogos, neoclásicos, estructuralistas) por tomar las cosas sistémicamente (Banco de Desarrollo de América Latina, [CAF], 2020).

En España, la simplificación de los procedimientos gubernamentales ha sido reconocida como un medio importante para elevar los estándares del servicio público (Gamero, 2019).

De otro lado, a pesar de que se ha publicado una gran diversidad de literatura sobre satisfacción laboral en las últimas dos décadas, el campo en su conjunto sigue sin estar organizado, sin que se haya formado un acuerdo claro

entre los muchos estudios (Pujol-Cols & Dabos, 2018). Además, la corrupción generalizada y el abuso en los niveles más altos de la administración pública son en parte responsables de la incapacidad del país para brindar incluso los servicios públicos más básicos; a pesar de la existencia de la Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado N° 27658 y su mandato de que las entidades gubernamentales sirvan al público de la mejor manera posible con los recursos que tienen, esto no es así.

Igualmente, es importante identificar los temas que hicieron necesaria e inspiraron a la nueva gestión de la Ley Marco de la Nueva Gestión Pública aprobada por el presidente Alejandro Toledo. Y de la misma manera al Decreto Legislativo N° 1246, que autoriza las acciones necesarias para poner en vigencia la Simplificación Administrativa, y su objetivo declarado es uniformar la forma en que las entidades gubernamentales manejan los asuntos administrativos.

Cucat et al. (2020) por el contrario, nos permite prescindir de requisitos, haciendo factible reclamar formalmente el control de esa zona lo antes posible, garantizar al propietario seguridad jurídica y acceso a diversas formas de programas sociales al facilitar el acceso del sector a los servicios básicos y su integración al tejido urbano de la ciudad, esta información se utiliza para diseñar una estrategia que agilice el proceso administrativo de titulación, lo que mejorará en gran medida la eficiencia y eficacia de la administración institucional y, en última instancia, mejorará la calidad de vida de las personas.

Con estos antecedentes, nos planteamos la siguiente pregunta de investigación, ¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque - 2023?

La justificación práctica radica en evidenciar si existe una relación entre las variables de estudio, por su parte la teórica es utilizar las teorías administrativas modernas para responder al vacío científico que existe a la fecha y finalmente metodológicamente utilizar técnicas, así como los instrumentos de recojo de información y que den los resultados previstos en nuestro objetivo e hipótesis.

La presente investigación tiene como propósito poner a prueba las suposiciones relacionadas con la felicidad del usuario y la eficiencia administrativa frente a las pérdidas de documentos registrados por la mesa de informes, las cuales surgen debido a la falta de dispositivos de control en las UGELES. También ha habido informes de retrasos en la prestación de servicios de atención. Los usuarios, administradores y profesores están de acuerdo en que esta configuración es inquietante. Asimismo, tanto los padres como los exalumnos requieren una atención adecuada en sus UGELES respectivas (Gonzales, 2019).

Todo esto conllevó a plantearnos como Objetivo General: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque - 2023, aunado a lo referido para los Objetivos Específicos se consideraron: a) Identificar el nivel de la simplificación administrativa en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque, b) Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque y c) Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque.

Finalmente nos planteamos las Hipótesis siguientes: Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque - 2023; No existe relación entre relación directa en la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque - 2023 y la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque - 2023 es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo está basado en diversas investigaciones llevadas a cabo a escala nacional e internacional. Las cuales se presentan a continuación:

Internacionalmente, se tiene a Doménech (2021) en España, quien, en su estudio, destaca la necesidad de agilizar los procesos burocráticos; trabajo de carácter correlacional, de tipo básico y que presenta un resultado de Pearson positiva moderada de .678** y una significancia de .000.

Por su parte, Rocca (2019) en su estudio de maestría Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público, llevada a cabo en la Universidad Nacional De La Plata, ciudad La Plata, Argentina; el propósito fue determinar qué factores, como la accesibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, contribuyen al placer general de los usuarios; concluyendo que la relación entre estas son moderadas con tendencia a alta con Rho de Spearman de 0.542*; otras con relación algo insatisfecho en el valor de - 0,0173 obtenido de las respuesta.

A nivel nacional, Pérez (2021) tuvo como objetivo evaluar qué impacto tenían los procesos administrativos simplificados en la gestión de documentos. Los objetivos de este estudio son principalmente informativos y descriptivos. Ellos mismos idearon el método de la encuesta, y su instrumento de elección para la recopilación de datos fue un cuestionario. El estudio encontró que había una correlación entre la simplicidad administrativa y una mejor gestión de documentos (Chi cuadrado = 47.811). Luego, el grado en que el gobierno opera de manera más eficiente a través del uso de la tecnología varía en un 44,6%. La investigación concluyó que una mejor gestión de documentos y procesos administrativos simplificados ayudarían a los gobiernos a prestar más atención a sus ciudadanos.

Asimismo, Pintado (2020) buscó conocer el vínculo de la simplificación administrativa y la satisfacción en los usuarios. El nivel fue correlacional y de tipo aplicada. Se usó el método de encuesta, y la validez del instrumento se estableció mediante el uso tanto de la opinión de los expertos como del Alfa de

Cronbach (0,958). Como consecuencia, ni la eficiencia administrativa ni la felicidad de los usuarios son muy altos. Por lo tanto, se decidió que la administración de la región Piura necesitaba seguir avanzando en la simplificación administrativa, encontrándose una correlación positiva alta de rho de spearman de 0.897** y p valor de .000.

Asimismo, en Tarapoto, Silva (2021) con el fin de reducir la frustración del usuario a través de una mayor eficiencia, realizó un estudio no experimental utilizando un enfoque descriptivo relacional; dado un tamaño de muestra representativo de 62 estudiantes; utilizó una metodología de encuesta en la recopilación de datos y confió en un cuestionario para obtener respuestas. Los resultados muestran que el enfoque es sólido, con un 50 % de simplificación administrativa que cumple con los estándares y un 27 % que se queda corto. Los usuarios se mostraron satisfechos en el nivel habitual (53%) y en un nivel malo (34%). Finalmente se concluye que existe una vinculación positiva moderada de Pearson 0.597 entre las variables.

Por otro lado, Quispe (2020) buscó conocer como el personal docente de la UGEL No. 04 Comas-Lima se ve afectado por los esfuerzos recientes de la escuela para agilizar los procesos administrativos; en este estudio, utilizó la estrategia hipotético-deductiva para realizar una investigación cuantitativa, correlacional-causal, transversal, así como no experimental. La población fue compuesta por 70 empleados, la misma cantidad se consideró como muestra. Se utilizaron dos cuestionarios en el método de encuesta de recolección de datos, y su confiabilidad fue verificada por un panel de expertos. Usó una técnica de regresión lineal directa para llegar a la conclusión de que incrementar las condiciones laborales de los docentes en la UGEL N° 04 en Comas-Lima tuvo un impacto significativo en sus salarios con valores de p .000 y un Rho spearman de 0.689**.

Se puede indicar como bases teóricas, que la simplicidad administrativa busca disminuir la carga regulatoria de las agencias gubernamentales sobre la población en general (Sistema General de Participaciones SGP, 2021). Además, reducir la burocracia innecesaria no es solo una tendencia pasajera. Al permitir la reasignación de recursos que antes no estaban asignados, se ha convertido

en un instrumento fundamental para impulsar la eficiencia en el sector público y la competitividad del sector privado (Gamero, 2019).

La simplificación de la administración de la ciudadanía es un enfoque clave para mejorar los servicios a los ciudadanos. Se pueden lograr respuestas más rápidas y económicas a las solicitudes de los ciudadanos mediante la reducción o eliminación de las solicitudes superfluas y los gastos asociados a las mismas (Common Assessment Framework CAF, 2021). Esto permite una mejor gestión que atiende a los requisitos tanto de las personas como de la institución en su conjunto, fomentando el crecimiento en la capacidad y dar servicios esenciales a quienes están bajo administración (Solís, 2018). Uno de los objetivos de las nuevas políticas alternativas es facilitar que los proveedores de servicios se comprometan con los empleados del gobierno al hacer del monitoreo regulatorio una prioridad en el desarrollo de la política, y este progreso es un avance significativo en esta área (Maraví, 2018).

En tanto para Colin (2021) nos indica que la "simplificación administrativa" se refiere al proceso a través del cual se agilizan los trámites y procesos dentro del sector público para servir mejor al público. El gobierno, que está obligado a priorizar el "servicio público", paradójicamente ayuda al país en ocasiones. A pesar de que la población en general está destinada a cosechar los beneficios de la simplicidad, no siempre es así. A veces resulta contraproducente, por lo que las autoridades toman medidas enérgicas y la gente se dispersa para ejercer sus derechos.

De la misma manera, D'Ignazio (2021) explicó que las especificidades de los modelos administrativos hacen que las comparaciones de simplificación administrativa sean especialmente interesantes. Existe una necesidad apremiante de agilizar los procesos gubernamentales debido a la expansión exponencial de las entidades administrativas, por lo que la Ley General utiliza procedimientos tanto para la toma de decisiones como para la adjudicación que se basan en la apertura y la opinión del público.

De otra parte, con el fin de conseguir la eficacia y escalabilidad del servicio ofrecido, la simplificación administrativa agiliza los procesos, así como la gestión

de la administración en todos los niveles (normativo, orgánico y procedimental) (Torres, 2022). Lo cual se define en el diseño, organización, administración y control de los procedimientos con el objetivo de disminuir la cantidad de tiempo, así como el dinero que se gasta en ellos y al mismo tiempo aumentar la eficiencia y disminuir el costo de los procedimientos y procesos administrativos en general con el fin usuario en mente (Calagua, 2018). Y es el ciudadano el que se dedica a determinadas actividades de forma regular, y el que a partir de entonces siente el deseo de realizarlas, y el que busca los medios para hacerlo (Hernández, 2021).

Por lo que, la variable posee las siguientes dimensiones: Uso de la plataforma de interoperabilidad: En la cual hay varias formas en que las TIC contribuyen a una mejor calidad organizacional y una administración más fácil, incluida la simplificación de los procesos para las personas, la promoción de la colaboración en las instituciones del estado y la reducción del tiempo y el dinero necesarios para completar los trámites. De acuerdo a Ley N° 715-2001, (SGP, 2018) cuando el SGP esté constituido por dineros que el gobierno nacional entrega a los gobiernos territoriales para que paguen por los servicios que están a su cargo conforme a la legislación vigente, y cuando, se prevén los artículos A-L 01 -2001) del C-P y otras leyes para organizar la prestación de diversos servicios, incluidos los relacionados con la educación y la salud.

Por su parte, El Ministerio de Gobierno y Transformación Digital supervisa la plataforma que allana el camino para que el gobierno electrónico brinde servicios gubernamentales en línea (Plataforma Nacional de Interoperabilidad, 2022) sería realmente útil y ventajoso para la persona promedio, ya que facilitaría la finalización rápida de operaciones que son lo suficientemente agradables como para llevarse a cabo cuando depende de ellas la aprobación de diferentes organismos gubernamentales (Ellickson & Logsdon, 2020).

En la dimensión 2, mejorar los procesos para la simplificación administrativa: Cuando la agencia estatal encargada de hacer cumplir las reglas y administrar los procesos se dio cuenta de que estaban fallando, ideó nuevas formas de hacerlo. Es importante recordar que fueron creados aislados de

cualquiera de las organizaciones antes mencionadas (SGP, 2021). También tiene un impacto significativo en la calidad en la atención que se da a los pacientes y residentes. Lo que no solo nos libera de mucho trabajo extra, sino que también, Ayuda a brindar un servicio rápido, eficiente y exitoso al público (CAF, 2021). Como tal, es una forma de acelerar los procesos necesarios y ayudar al estado en su búsqueda de la modernización.

Por último, se consideró a la dimensión 3 fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa: La cultura de mejorar la simplicidad administrativa requiere capacitación y desarrollo de capacidades constantes, particularmente para los trabajadores públicos y las autoridades que aún rechazan dicho cambio (SGP, 2021). Mantener actualizado al equipo de atención es esencial porque les permite cumplir con los requisitos únicos de cada paciente o cliente más rápidamente cuando surgen problemas.

Para Tinoco & Velásquez (2020) el objetivo de la simplificación administrativa es hacer que las agencias gubernamentales sean más eficientes mediante la reducción de la burocracia y el derroche de gastos. Es una de las acciones relevantes que las entidades públicas están obligadas a realizar para orientar y maximizar la oferta de servicios que ofrece el Estado. Esta simplificación es posible gracias a la correcta aplicación del marco legislativo y de los instrumentos (guías metodológicas, así como los sistemas informáticos) con fines de claridad y cálculo de costos; y la Norma Técnica del Sector Público para la Gestión de la Calidad del Servicio.

En el Perú, la simplificación administrativa tiene sus fundamentos teóricos hacia fines de la década de 1980 con la Ley N° 25035, en el gobierno de Alan García Pérez (1989) este es presumiblemente un movimiento político que exige su uso por parte de todas las agencias gubernamentales peruanas (Vinagre, 2018). Por tanto, el objetivo de la simplificación administrativa es agilizar internamente el proceso administrativo, eliminando cualquier demanda o trámite superfluo, en el propósito final de incrementar la calidad del servicio prestado (Municipalidad de Toluca, 2020).

Por su parte, La Presidencia de Consejo de ministros-PCM (Presidencia del Consejo de ministros-pcm, 2023) los propósitos metodológicos establecidos reflejan su objetivo de simplificar la administración, estos son: (a) Ayudar a minimizar el tiempo y el esfuerzo dedicado a las tareas administrativas de rutina en beneficio del usuario. (b) Mejorar la eficacia y productividad de la gestión administrativa. (c) Contribuir a la institucionalización de la gestión pública horizontal basada en procesos. d) Reconocer y premiar a los servidores públicos que trabajan directamente con el público para agilizar los procesos. (e) Alentar a quienes se benefician de las instituciones del Estado a contribuir a desarrollar, implementar y supervisar políticas socialmente responsables. (f) Asesorar a las agencias gubernamentales sobre la mejor manera de implementar una amplia simplificación administrativa. (g) Diseñar estándares hipotéticos de simplificación.

Arte. 5 del D-L- N° 1246-2018 establece que es ilegal que las agencias gubernamentales exijan a los usuarios que certifiquen sus firmas ante notario, a menos que así lo exija la ley, que presenten copias de la DIN, certificado de nacimiento, bautismo o defunción, y que las firmas notariadas coincidan con las registradas en el RUC, SUNAT u otra agencia pertinente.

De acuerdo a los párrafos anteriores, deben evitarse todas las formas de problemas administrativos que la organización impone al usuario si se quiere establecer la cultura deseada; el propósito principal de la simplificación administrativa es agilizar el servicio prestado al público mediante la reducción de trámites, trámites y trámites innecesarios. Esto se hace con el objetivo final en mente de mejorar la calidad del servicio prestado al público. Respecto a la satisfacción del usuario, se define como qué tan bien un servicio o beneficio satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios finales, el crecimiento de la organización requiere una clasificación de acuerdo con las características y afirmaciones que satisfacen una necesidad pero tienen una base de usuarios limitada, y este cambio se estructura de acuerdo con las cualidades y reclamos que surgen cuando el producto ofrecido funciona según lo prometido, creado para actuar rápidamente, estar preparado para todo y ayudar a las partes interesadas a obtener lo que necesitan lo antes posible (Infantes, 2017).

La administración y los beneficiarios obtienen ventajas al lograr la satisfacción de los consumidores a través de la provisión de servicios de gran calidad. Asimismo, se generan grandes expectativas en las personas que se beneficiarán de dichos servicios, ya que la satisfacción del usuario está estrechamente vinculada a la simplicidad administrativa (Cardinale, 2020). Sin embargo, las valoraciones de los usuarios pueden variar debido a diferentes contextos económicos y sociales Bal & Boehm (2019); Sokolova et al. (2018) el sentido de realización y satisfacción es una experiencia temporal, debido a que las necesidades humanas están influenciadas por las realidades económicas.

Por otro lado, Castellacci & Vinas (2019) demuestra que la correcta prestación del servicio genera satisfacción en el consumidor, lo cual contribuye al éxito de la empresa al causar asombro y placer. Además, destaca la importancia de que las personas actúen como miembros de un equipo, comprando bienes y tomándose el tiempo para expresar gratitud por ellos. De la misma manera Izvercian et al. (2016) añade que es fundamental monitorear los niveles de los proveedores para lograr la plena satisfacción de todos los clientes con sus compras.

Ekhsan et al. (2019) afirma que la evaluación de la calidad en el servicio es un proceso mental que conduce a la satisfacción, y está estrechamente en relación con las necesidades del usuario. Por otro lado, Puican (2021); Izvercian et al. (2016) sostienen que cuando un servicio cumple con las expectativas de un cliente, es más probable que este cliente esté satisfecho. Ziller (2021) agrega que el sistema considera la felicidad del usuario como su objetivo final, teniendo en cuenta variables como la calidad del servicio brindado, los propios valores y preferencias del usuario, así como las limitaciones de tiempo y dinero.

Desde otra perspectiva, Méndez (2021) señala que los estados mentales de las personas, reflejados en sus cuerpos y emociones, mejoran cuando se satisfacen sus demandas y deseos de información. La comparación entre los resultados esperados y los reales es constructiva y finalmente conduce a clientes más felices. Según Jung & Yoon (2017) los empleados se sienten responsables cuando saben que los residentes los consideran responsables. Ekhsan (2019)

sostiene que, La institución debe demostrar que puede servir efectivamente a sus habitantes para ganar su felicidad. La evaluación no solo se centra en la eficacia del servicio, sino también en el desempeño laboral en términos de habilidad técnica y capacidad para complacer plenamente al usuario, garantizando la prestación oportuna del servicio y evitando molestias.

En esencia, el enfoque clásico fue moldeado por el pensamiento analítico, principios filosóficos del reduccionismo y el mecanicismo, que dominaron el establecimiento científico a principios del siglo pasado (Chiavenato, 2020). Sin embargo, en 1991, se estableció el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), por lo que solo los procedimientos especificados en TUPA son legalmente vinculantes. El objetivo es liberar al sector privado de la interferencia al eliminar los obstáculos regulatorios y la burocracia que han sofocado la innovación en la economía (SGP, 2021).

Por su lado, Chuquista & Montengro (2021) citó a la Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon (2013); Daud (2018) quienes en su enfoque basan sus ideas de que debes venderles las cosas que desean comprar. Los siete estándares de Albrecht para evaluar la calidad del servicio se derivan de este pensamiento. 1. Capacidad de respuesta, 2. Prestar mucha atención, 3. Un estilo de comunicación fluido, inteligible y oportuno, 4. Accesibilidad, con el fin de eliminar dudas, 5. Cortesía en todos los aspectos de la atención, 6. La credibilidad que pueda tener derivados de ellos, 7. Conocimiento de las necesidades, así como expectativas de la clientela (Albrecht, 2018). El eje principal de este enfoque es el cliente, y los otros dos lados del "triángulo de servicio" son unos sistemas suficientes y empleados con actitud positiva, y un plan de servicio adaptado a las demandas específicas del cliente (Albrecht 1983 como se citó en Canzio, 2019).

Por último, la Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente de Silvestro & Johnston (2009) citado en Accapari & Flores (2017, p. 33), proponen una técnica diferente que da cuenta de la existencia de tres elementos de calidad en lugar de solo limpieza y desarrollo. elementos de limpieza (aquellos que, de faltar, provocarían el descontento del cliente) y factores de expansión (cuya provisión conduciría a la felicidad del consumidor), Hay elementos de umbral

único (aquellos que el cliente no prevé y, por lo tanto, el hecho de no proporcionarlos no conducirá necesariamente al descontento) y factores de doble umbral (aquellos que el cliente espera y, por lo tanto, el hecho de no proporcionarlos conducirá a insatisfacción), y cuyo trabajo por encima de un estándar en particular resultará en clientes satisfechos). Los autores también señalan que la polarización del placer y el descontento en cada dimensión podría verse afectada al examinar industrias y segmentos de mercado muy diversos en conjunto (Millán, 2018; Kabak et al., 2018).

La presente investigación plantea algunos conceptos necesarios para una mejor comprensión del tema, los mismos que se refieren a continuación:

Empatía se entiende como el beneficio y la calidad de la dedicación personal que una organización brinda a sus usuarios, ponerse en el lugar de sus clientes ofreciendo horarios flexibles y empleados serviciales para ver las cosas desde su perspectiva (Hansemark & Albinsson, 2018).

Conocimiento interno se espera que los empleados tengan un conocimiento profundo del funcionamiento interno de la empresa, sus productos y servicios, sus prácticas de atención, sus programas de capacitación y cualquier otra cosa que contribuya a su posición profesional (Arias, 2018).

Aspectos tangibles Importan porque las instalaciones físicas y los recursos disponibles afectan directamente el nivel de servicio prestado, lo que hace felices a los clientes: los propios proveedores de servicios y los productos que utilizan (Zeithaml et al., 2019).

Satisfacción del usuario se clasifica en función de su confiabilidad, que es su capacidad para llevar a cabo su tarea designada de la manera prevista, sus indicadores son la capacidad de realizar la función requerida bajo ciertas condiciones durante un período de tiempo específico (Wan Edura, 2019).

Receptividad la cualidad de ser receptivo a nueva información, ideas y experiencias; también conocida como "impresionabilidad", los signos de esto son el afán y la disposición de los trabajadores para servir a los clientes (Fagundes, 2018).

Competencia los indicadores de competencia en un servicio determinado son el conocimiento y la experiencia de sus proveedores, es decir, los talentos o habilidades necesarios para llevar a cabo la actividad o manejar el problema en cuestión (Jung & Yoon 2017).

Accesibilidad como la capacidad que tienen todas las personas, sin excepción cultural, física o técnica, para acceder a un servicio, sus indicadores son el aprovechamiento y la facilidad de acceder a un servicio (Kaushal, 2019).

Cortesía el servicio es más allá del llamado del deber es una señal de genuina calidez y amabilidad por parte de las personas que brindan el servicio (Sánchez et al., 2019).

La comunicación ocurre cuando un emisor y un receptor establecen un vínculo en un momento y lugar determinados para enviar y recibir mensajes que ambas partes entienden, sus signos incluyen la atención a las necesidades de los consumidores, así como la comunicación que utiliza un lenguaje sencillo que no deja lugar a la ambigüedad (Thompson, 2022).

Credibilidad la seguridad, la honestidad, la dignidad, la lealtad y la confianza son indicadores de confiabilidad, que pueden caracterizarse como la calidad de ciertas cosas que las hacen factibles, como las circunstancias o las evaluaciones de una presencia determinada (Albrecht, 1983, como se citó en Canzio, 2019).

Seguridad esto implica reducir los riesgos asociados con el desarrollo y la prestación de servicios, y que sus indicadores estén libres de riesgos, problemas e incertidumbres; llegar a conocer al consumidor y sus necesidades Esto significa establecer un terreno común con los consumidores y conocer sus preferencias y requisitos para poder satisfacerlos y retenerlos; en términos de los componentes físicos del servicio, esto se refiere a la disponibilidad potencial del centro de servicios de alto calibre que contribuirán a la finalización óptima de su atención, sus indicadores incluyen la apariencia física del usuario, el entorno, las herramientas, el equipo y el espacio personal del usuario (Wan Edura, 2019; Tornroos et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación.

3.1.1 Tipo de Investigación.

La investigación realizada fue de tipo básica porque brindó una base teórica para otras formas de estudio a través de la expansión de nuestra comprensión (Arias, 2020); así mismo, se siguió un método cuantitativo porque al hacerlo permitiría el establecimiento de comportamientos y la prueba de hipótesis utilizando bases numéricas y análisis estadístico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por otra parte, utilizó un nivel de investigación de tipo descriptivo correlacional toda vez que se buscó precisar las características esenciales del individuo, grupo, comunidad o fenómeno en estudio; mide y evalúa diversos aspectos, tendencias y componentes permite realizar un análisis posterior a ello, ver la relación entre las dos variables (Bernal, 2016).

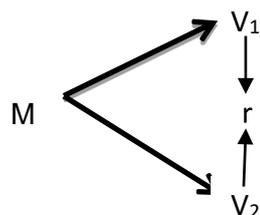
Al respecto, Bernal (2016) señala que el propósito del ámbito correlacional es establecer una conexión entre las variables, una de las cuales no puede existir sin la otra, de modo que podamos aprender cómo funciona una noción a la luz de la variable asociada.

3.1.2 Diseño de estudio

El diseño de investigación, fue no experimental, que es un tipo de estudio en el que los eventos se observan y examinan en su estado natural, sin que el investigador interfiera en el proceso de ninguna manera (es decir, sin manipular variables independientes) (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Asimismo, la investigación tiene un corte transeccional o transversal, porque la información se recopiló de una muestra representativa de personas en un período de tiempo fijo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Por otro lado, se analizan a la vez varios aspectos de toda una población o muestra.

Se representa gráficamente así:



Donde:

M = Muestra de estudio.

V1 = Simplificación administrativa

V2 = Satisfacción del usuario

r = Relación.

3.2 Variables y operacionalización

La investigación presento dos variables:

Variable X: Simplificación Administrativa

Definición conceptual: con el objetivo final de incrementar la calidad del servicio en todo momento, este proceso interno busca reducir las solicitudes y procesos repetitivos o innecesarios (Municipalidad de Toluca, 2020).

Definición operacional: La variable simplificación administrativa desde el punto de vista operación se va a medir las 4 dimensiones y sus indicadores.

Variable Y: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual: Las deficiencias y puntos de vista del usuario se comparan con una lista de cualidades y afirmaciones para generar una evaluación del desempeño del servicio o beneficio por parte del usuario eso sucede cuando el rendimiento real de un producto coincide con el rendimiento prometido; en este contexto, abordar los deseos y requisitos de los usuarios es crucial para impulsar la transformación dentro de una organización, creado para actuar rápidamente, estar preparado para todo y ayudar a las partes interesadas a obtener lo que necesitan lo antes posible (Infantes, 2017).

Definición operacional: Proceso por el cual se va a recoger datos con sus dimensiones propuestas conjuntamente con los indicadores a través de un instrumento confiable.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Todos los aspectos que son relevantes para el estudio constituyen la población; estos elementos pueden ser personas, cosas o cualquier otra cosa, siempre que tengan características comunes y se tengan en cuenta en el estudio (Hernández et al., 2018).

En la investigación, estuvo conformado por 4936 usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque - 2023, se hizo uso de los criterios de inclusión y exclusión de una población de estudio, tal como los define la literatura:

Criterios de inclusión:

- El estudio abarcó a todos los usuarios de UGEL que alguna vez habían enviado una pregunta.
- Del mismo modo, cualquier usuario que el día de la recogida de los datos tenga un contrato en vigor y opte por cumplimentar el cuestionario podrá hacerlo.

Criterios de exclusión:

- No se incluyó a los usuarios que tenían licencia o permiso o que no estaban presentes en la entidad en el momento en que se utilizó el instrumento para recopilar datos.

3.3.2 Muestra

Una muestra adecuada es aquella que es representativa de toda la población y cuyos constituyentes son lo suficientemente similares para que el investigador examine y saque conclusiones significativas sobre toda la población con base en los resultados del estudio de la muestra (Hernández et al., 2018).

Para la investigación en desarrollo, la muestra utilizada fue 374 usuarios de una UGEL, determinada mediante la técnica de probabilística simple de la población (en anexo).

3.3.3 Muestreo

El objetivo del muestreo es seleccionar un subconjunto de una población para el estudio; los investigadores pueden emplear métodos probabilísticos o no probabilísticos, según la naturaleza de los datos que buscan recopilar (Arias, 2020). En ese sentido, fue el tipo de muestreo probabilístico simple.

3.3.4 Unidad de análisis

El análisis de la población donde se realiza la investigación está representado por la unidad de análisis; esta es la metodología para seleccionar la población y hacer la investigación necesaria para responder a la pregunta de investigación (Abelha et al., 2018). Como unidad de análisis fueron los usuarios que hagan uso de una UGEL en la zona de Lambayeque - 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, según Arias (2020) además de ser el método más eficaz para los investigadores de ciencias sociales, el muestreo por conveniencia facilita la recopilación de datos de manera rápida e indolora, requiere poca capacitación para implementarse y amplía y profundiza la perspectiva y la comprensión del investigador durante la recopilación de datos.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento empleado fue el cuestionario. De acuerdo con Arias (2020) el cuestionario como instrumento ayuda al levantamiento de la información, su diseño depende del investigador, se basa en preguntas que reflejan los objetivos del investigador, la naturaleza del

estudio que se está realizando y la composición de las variables en juego.

Para esta investigación se consideraron dos cuestionarios, uno para cada variable que sería verificada por la opinión de expertos, y ambos se utilizarán una vez que se tenga el veredicto de validación. Ambas encuestas que se están realizando, utilizarán una escala de Likert con respuestas que van del 1 al 5.

3.5 Procedimientos

El trabajo fue enviado al jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos de una UGEL en Lambayeque, quien posteriormente entregó la encuesta y el cuestionario al personal de la UGEL.

Una vez completada la encuesta, se envió a un panel de tres expertos que, según su nivel de experiencia, proporcionarán validación y recomendaciones.

El próximo paso es que se hizo la visita a la organización y se logró administrar la encuesta a todos los miembros del personal elegibles.

Después de recopilar las respuestas a la encuesta, refinamos nuestros hallazgos a la luz de los objetivos especificados. El informe final fue escrito después de eso.

Validez y fiabilidad

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) indican que es, “la medida en que una herramienta mide lo que pretende medir”.

Los instrumentos utilizados en este estudio han sido verificados por tres expertos en gestión pública, asegurando que son válidos y confiables para su uso en este contexto.

Confiabilidad

Ambas variables incluidas en las tablas proporcionadas como anexos fueron sometidas a la prueba de confiabilidad de la escala de Likert.

3.6 Método de análisis de datos

La información recopilada al administrar la encuesta se ingresó en una base de datos que ejecuta Microsoft Office Excel 2019 e IBM SPSS Statistics v29. Luego se evaluó la información y se extrajeron los resultados utilizando los siguientes criterios: Descripciones cuantitativas: las tablas que muestran desgloses de frecuencia y porcentaje son ejemplos de estadísticas descriptivas, mientras que una prueba de normalidad, estadísticas de correlación, pruebas de hipótesis y una discusión de los resultados son ejemplos de estadísticas inferenciales. Estadísticas.

3.7 Aspectos éticos

El estudio cumplió con las normas de derechos de autor al utilizar referencias y citas formateadas de acuerdo con las pautas de la APA y al verificar el contenido plagiado con el software Turnitin. Además de lo especificado en la Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV sobre el código de ética del investigador de la UCV, los investigadores deben adherirse a los principios éticos que rigen la investigación y seguir las normas de la universidad de acuerdo con los lineamientos de las líneas de investigación y los esquemas aprobados.

IV. RESULTADOS

Nivel de la simplificación administrativa en una UGEL.

Tabla 1

Nivel de la Variable Simplificación Administrativa-sa

	Frecuencia-F1	Porcentaje-P1	Porcentaje válido-PV1	Porcentaje acumulado-PA1
Baja-b	47	12,6	12,6	12,6
Regular-r	279	74,6	74,6	87,2
Buena-b	48	12,8	12,8	100,0
Total-t	374	100,0	100,0	

Conforme con la tabla 1 se infiere que la simplificación administrativa-SA a nivel de los usuarios de la UGEL tiene una percepción del 74,6% en el nivel regular, 12,6 en el nivel bajo y un 12,8 en el nivel bueno, por lo que se tendría que buscar algunos mecanismos de mejora en lo encontrado por la presente investigación.

Nivel de satisfacción del usuario-SU en una UGEL de Lambayeque.

Tabla 2

Nivel de la variable-2 Satisfacción del Usuario-su.

	Frecuencia-F	Porcentaje-P	Porcentaje válido-PV	Porcentaje acumulado-PA
Mala-M	78	20,9%	20,9	20,9
Regular-R	296	79,1%	79,1	100,0
Total-T	374	100,0%	100,0	

La presente tabla evidencia que la satisfacción del usuario de la UGEL, está en un 79,1% en el nivel regular de satisfacción y en 20.9% en el nivel malo, por lo que a nivel de gestión se tiene que buscar mecanismos de mejora en fidelizar y empoderar la satisfacción de los usuarios-SU.

Prueba de normalidad

kolmogorov-Smirnov-KS, evidenciando el uso de las pruebas de correlaciones no paramétricas-CNP y que para el presente caso es la prueba estadística Rho de Spearman, la misma que se muestra en tabla 5 en el Anexo 10.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL de Lambayeque es significativa.

			Dimensión-1	Dimensión-2	Dimensión-3	Dimensión-4	Variable
			Calidad de	Reducción	Reducción	de Trámites	Satisfacción
			Servicio-CS	de Costos-	de Tiempos-	y Requisitos-	de Usuario-
				RC	RT	TA	SU
Rho de	Dimensión-1	Coeficiente de	1,000	,625	,715**	,796	,813**
Spearman	1 Calidad	correlación-1					
	de Servicio	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	374	374	374	374	374
	Dimensión-2	Coeficiente de	,625	1,000	,702	,148**	,583
	2	correlación-2					
	Reducción	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
	de Costos	N	374	374	374	374	374
	Dimensión-3	Coeficiente de	,715**	,702	1,000	,771	,728
	Reducción	correlación-3					
	de	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,585
	Tiempos	N	374	374	374	374	374
	Dimensión-4	Coeficiente de	,796	,148**	,771	1,000	,764**
	de	correlación-4					
	Trámites y	Sig. (bilateral)	,000	,004	,000	,000	,000
	Requisitos	N	374	374	374	374	374
	Variable	Coeficiente de	,813**	,583	,728	,764**	1,000
	Satisfacción	correlación-5					
	n de	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	Usuario	N	374	374	374	374	374

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

La Tabla 3 nos muestra como resultado del análisis estadístico, la relación directa positiva entre moderada y alta, de la variable satisfacción del usuario-SU de la UGEL y cada uno de las dimensiones de la simplificación administrativa-

SA (Calidad de servicio, reducción de costo, reducción de tiempos así como trámites y requisitos), evidenciando con la prueba Rho Spearman una significancia bilateral de valor $p = .000$ el cual es inferior al nivel de significancia 0.05, lo que determina que sí existe relación directa y es rechazada la hipótesis nula; así mismo, se encontró un coeficiente de correlación de $R = 0.813^{**}$ (calidad de servicio); 0.583 (disminución de costos); 0.728 (reducción de tiempos) y 0.764 (satisfacción del usuario), lo cual coadyuvó a inferir que existe una relación positiva entre moderada alta con tendencia muy alta entre la variable satisfacción del usuario así como las dimensiones de la variable simplificación administrativa-SA.

Prueba de Hipótesis.

Tabla 4

Prueba de Hipótesis

Existe relación directa en la simplificación administrativa-SA y la satisfacción del usuario-SU.

			Variable Simplificación Administrativa- SA	Variable Satisfacción de Usuario- SU
Rho de Spearman- RS	Variable Simplificación Administrativa- SA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 374	,833** ,000 374
	Variable Satisfacción de Usuario-SU	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,833** ,000 374	1,000 . 374

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

Conforme con la tabla 4, se observan los resultados del análisis estadístico de la relación entre las variables de estudio simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque-UGEL, lo cual se generó bajo la prueba de correlación de Spearman; en la prueba de normalidad se obtuvo una significancia bilateral de valor $p = .000$ la cual es menor al nivel de significancia 0.05; por lo cual es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis de investigación; así mismo se determina que existe una relación directa positiva alta por el coeficiente de correlación encontrado de $R = 0.833^{**}$ entre las variables.

V. DISCUSIÓN

La investigación plantea como propósito general determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario-su en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque-UGEL, así, los hallazgos de la investigación indican, mediante la prueba de correlación de Spearman, que existe una conexión entre las variables de sencillez administrativa y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Lambayeque, la misma que es directa positiva alta con el de $R= 0.833^{**}$ trabajo que coincide por los resultados con lo planteada por Pintado (2020) quien buscó conocer el vínculo entre la simplificación administrativa y la satisfacción en los usuarios. Se usó el método de encuesta, y la validez del instrumento se estableció mediante el uso tanto de la opinión de los expertos como del Alfa de Cronbach (0,958). Como consecuencia, ni la eficiencia administrativa ni la felicidad de los usuarios son muy altos. Por lo tanto, se decidió que la administración de la región Piura necesitaba seguir avanzando en la simplificación administrativa, encontrándose una correlación positiva alta de rho de spearman de 0.897^{**} y p valor de .000.

De la misma manera se planteó como objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL de Lambayeque; estableciéndose que la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque, está en un 79,1% en el nivel regular de satisfacción y en 20.9% en el nivel malo, por lo que a nivel de gestión se tiene que buscar mecanismos de mejora en fidelizar y empoderar a los usuarios con el propósito de mejorar la satisfacción de usuario, resultados que parcialmente coinciden con lo planteado por Camisón (2019) quien afirma que la evaluación de la calidad en el servicio es un proceso mental que conduce a la satisfacción, y está estrechamente en relación con las necesidades del usuario y también por Villafaña (2019) quien sostiene que cuando un servicio cumple con las expectativas de un cliente, es más probable que este cliente esté satisfecho. Rey (2021) agrega que el sistema considera la felicidad del usuario como su objetivo final, teniendo en cuenta variables como la calidad del servicio brindado, los propios valores y preferencias del usuario, así como las limitaciones de tiempo y dinero.

Finalmente a nivel de objetivos específicos se planteó establecer la vinculación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de Lambayeque; encontrándose conforme con la tabla 3 en la cual se puede apreciar que la satisfacción del usuario con las dimensiones calidad de servicio y reducción de costos esté en el nivel regular con un 64,2% y 73,0%; a diferencia del 87,2% que es regular – mala en reducción de costos y satisfacción del usuario y 55,1% que es mala y baja en calidad de servicio y en la tabla 4 se evidencia un 74,7% de nivel regular entre la satisfacción del usuario y la dimensión trámite y requisitos; a diferencia de un 61,5% de regular a mala entre la variable satisfacción y la dimensión trámites y requisitos; así mismo un 61,5% de baja a mala entre reducción de tiempos con la satisfacción del usuario encontrándose coincidencia con la investigación de Silva (2021) con el fin de reducir la frustración del usuario a través de una mayor eficiencia, realizó un estudio no experimental utilizando un enfoque descriptivo relacional; dado un tamaño de muestra representativo de 62 estudiantes; Utilizó una metodología de encuesta en la recopilación de datos y confió en un cuestionario para obtener respuestas. Los resultados muestran que el enfoque es sólido, con un 50 % de simplificación administrativa que cumple con los estándares y un 27 % que se queda corto. Los usuarios se mostraron satisfechos en el nivel habitual (53%) y en un nivel malo (34%). Finalmente se concluye que existe una vinculación positiva moderada de Pearson 0.597 entre las variables.

En cuanto a las Hipótesis se planteó que Existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque y que no existe vinculación entre relación directa en la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de Lambayeque; encontrándose Conforme con la tabla 4 como resultados del análisis estadístico de la relación entre las variables de estudio simplificación administrativa y satisfacción del usuario, lo cual se generó bajo la prueba de correlación de Spearman, en la prueba de normalidad se obtuvo una significancia bilateral de valor $p = .000$ la cual es menor al nivel de significancia 0.05; por lo cual es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis de investigación; así mismo se determina que existe una vinculación directa positiva

alta por el coeficiente de correlación encontrado de $R= 0.833^{**}$ entre las variables de estudio trabajo que coincide con lo planteado por Quispe (2020) buscó conocer como el personal docente de la UGEL No. 04 Comas-Lima se ve afectado por los esfuerzos recientes de la escuela para agilizar los procesos administrativos; En este estudio, utilizo la estrategia hipotético-deductiva para realizar una investigación cuantitativa. La población fue compuesta por 70 empleados, la misma cantidad se consideró como muestra. Se utilizaron dos cuestionarios en el método de encuesta de recolección de datos, y su confiabilidad fue verificada por un panel de expertos. Usó una técnica de regresión lineal directa para llegar a la conclusión de que mejorar las condiciones laborales de los docentes en la UGEL N° 04 en Comas-Lima tuvo un impacto significativo en sus salarios con valores de $p .000$ y un Rho spearman de 0.689^{**} de la misma manera coincide con lo que indica Pintado (2020) busco conocer el vínculo de la simplificación administrativa y la satisfacción en los usuarios. Llevo a cabo una Investigación de nivel correlacional y de tipo aplicada. Se usó el método de encuesta, y la validez del instrumento se estableció mediante el uso tanto de la opinión de los expertos como del Alfa de Cronbach ($0,958$). Como consecuencia, ni la eficiencia administrativa ni la felicidad de los usuarios son muy altos. Por lo tanto, se decidió que la administración de la región Piura necesitaba seguir avanzando en la simplificación administrativa, encontrándose una correlación positiva alta de rho de spearman de 0.897^{**} y p valor de $.000$

De la misma manera se infiere que la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque es significativa encontrándose como resultado final Conforme con la tabla 4 como resultados del análisis estadístico, la relación directa positiva entre moderada y alta, en la variable satisfacción del usuario de una UGEL de Lambayeque y cada uno de las dimensiones de la simplificación administrativa (reducción de tiempos, calidad de servicio, reducción de costo y trámites y requisitos), evidenciando con la prueba Rho Spearman una significancia bilateral de valor $p= .000$ la cual es inferior al nivel de significancia 0.05 , lo que determina que sí existe relación directa y es rechazada la hipótesis nula; así mismo, se encontró un coeficiente de correlación de $R= 0.813^{**}$ (calidad de servicio); 0.583 (reducción de los costos);

0.728 (reducción de tiempos) y 0.764 (satisfacción del usuario), lo cual coadyuvó a inferir que existe una relación positiva entre moderada alta con tendencia muy alta entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones de la variable simplificación administrativa resultados que coinciden con Quispe (2020) buscó conocer como el personal docente de la UGEL No. 04 Comas-Lima se ve afectado por los esfuerzos recientes de la escuela para agilizar los procesos administrativos; En este estudio, utilizó la estrategia hipotético-deductiva para realizar una investigación cuantitativa, correlacional-causal, transversal y no experimental. La población fue compuesta por 70 empleados, la misma cantidad se consideró como muestra. Se utilizaron dos cuestionarios en el método de encuesta de recolección de datos, y su confiabilidad fue verificada por un panel de expertos. Usó una técnica de regresión lineal directa para llegar a la conclusión de que incrementa las condiciones laborales de los docentes en la UGEL N° 04 en Comas-Lima tuvo un impacto significativo en sus salarios con valores de p .000 y un Rho spearman de 0.689**.

Finalmente, se deduce una coincidencia entre la presente investigación y lo que señala a Doménech (2021) en España, quien destaca la atención sobre la necesidad de agilizar los procesos administrativos por su complejidad; trabajo de carácter correlacional, de tipo básico y que presenta un resultado de Pearson positiva moderada de .678** y una significancia de .000. En esa misma línea se coincide en los resultados con lo planteado por Rocca (2019) buscaron determinar qué factores, como la accesibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, contribuyen al placer general de los usuarios; concluyendo que la relación entre estas son moderadas con tendencia a alta con Rho de Spearman de 0.542*; otras con relación algo insatisfecho por el valor de - 0,0173 obtenido de las respuesta y para ratificar las coincidencias indicadas anteriormente entre los encontrado en la presente investigación a nivel de resultados inferenciales se menciona a los indicado por Pérez (2021) que logró evaluar el impacto tenían los procesos administrativos simplificados en la gestión de documentos. Los objetivos de este estudio son principalmente informativos y descriptivos. Ellos mismos idearon el método de la encuesta, y su instrumento de elección para la recopilación de datos fue un cuestionario. El estudio encontró que había una correlación entre la simplicidad administrativa y una mejor gestión de

documentos (Chi cuadrado = 47.811). Luego, el grado en que el gobierno opera de manera más eficiente a través del uso de la tecnología varía en un 44,6%. La investigación concluyó que una mejor gestión de documentos y procesos administrativos simplificados ayudarían a los gobiernos a prestar más atención a sus ciudadanos.

Respecto a las bases teóricas se coincide con lo planteado por Tinoco & Velásquez (2020) que señala que el objetivo de la simplificación administrativa es hacer que las agencias gubernamentales sean más eficientes mediante la reducción de la burocracia y el derroche de gastos, reforzando a la simplificación administrativa como acciones importantes que las entidades públicas realizan orientaciones de la oferta de servicios que ofrece el Estado.

Aunado a lo referido la satisfacción del usuario, se define como qué tan bien un servicio o beneficio satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios finales, el crecimiento de la organización requiere una clasificación de acuerdo con las características y afirmaciones que satisfacen una necesidad pero tienen una base de usuarios limitada, y este cambio se estructura de acuerdo con las cualidades y reclamos que surgen cuando el producto ofrecido funciona según lo prometido, creado para actuar rápidamente, estar preparado para todo y ayudar a las partes interesadas a obtener lo que necesitan lo antes posible se coincide totalmente con lo señalado por Infantes (2017).

Asimismo, se infiere que se relaciona de manera directa con la teoría del enfoque clásico moldeado por el pensamiento analítico, principios filosóficos del reduccionismo y el mecanicismo, los mismos que dominaron el establecimiento científico a principios del siglo pasado (Chiavenato, 2020). Sin embargo, en 1991, se estableció el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), por lo que solo los procedimientos especificados en TUPA son legalmente vinculantes. El objetivo es liberar al sector privado de la interferencia al eliminar los obstáculos regulatorios y la burocracia que han sofocado la innovación en la economía (SGP, 2021).

Finalmente, de acuerdo a la investigación plateada y a la teoría formulada en las bases teóricas, las implicancias de la presente investigación dan a conocer como la simplificación administrativa es muy importante dentro del campo administrativo y especialmente para la satisfacción de los usuario, como también lo plantea de manera coincidente la teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente de Silvestro y Johnston (2009) citado en Accapari & Flores (2017, p 33) proponen una técnica diferente que da cuenta de la existencia de tres elementos de calidad en lugar de solo limpieza y desarrollo. elementos de limpieza (aquellos que, de faltar, provocarían el descontento del cliente) y factores de expansión (cuya provisión conduciría a la felicidad del consumidor), Hay elementos de umbral único (aquellos que el cliente no prevé y, por lo tanto, el hecho de no proporcionarlos no conducirá necesariamente al descontento) y factores de doble umbral (aquellos que el cliente espera y, por lo tanto, el hecho de no proporcionarlos conducirá a insatisfacción), y cuyo trabajo por encima de un estándar en particular resultará en clientes satisfechos). Los autores también señalan que la polarización del placer y el descontento en cada dimensión podría verse afectada al examinar industrias y segmentos de mercado muy diversos en conjunto (Millán, 2018).

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre la simplificación administrativa-sa y la satisfacción del usuario-su en una Unidad de Gestión Educativa Local-ugel1 de Lambayeque año 2023 es directa positiva alta con el de $R= 0.833^{**}$ de acuerdo a la prueba de hipótesis.
2. De acuerdo a los resultados evidenciados el nivel de la simplificación administrativa en una Unidad de Gestión Educativa Local-ugel1 de Lambayeque año 2023, se encuentran en el nivel regular.
3. Los resultados en el nivel de satisfacción del usuario-su en una Unidad de Gestión Educativa Local- ugel1 de Lambayeque año 2023 está en el nivel regular de satisfacción, por lo que a nivel de gestión se tiene que buscar mecanismos de mejora en fidelizar y empoderar a los usuarios con el objetivo de mejorar la satisfacción de usuario-su
4. En la vinculación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa-ugel1 Local de Lambayeque, se pudo apreciar que la satisfacción del usuario con las dimensiones calidad de servicio y reducción de costos este en el nivel regular, a diferencia de regular – mala en reducción de costos y satisfacción del usuario-su y mala y baja en calidad de servicio-cs, de la misma manera en el nivel regular entre la satisfacción del usuario y la dimensión trámite y requisitos; a diferencia del nivel regular a mala entre la variable satisfacción y la dimensión trámites y requisitos; así mismo nivel baja a mala entre reducción de tiempos con la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al coordinador de la Oficina de Recursos Humanos, brindar servicios con mayor calidad de atención, servicios con una mejor infraestructura, lo cual conllevaría a encontrar usuarios más satisfechos.
2. A las autoridades de la Unidad de gestión Educativa local-ugel1, a que realice mediciones constantes de satisfacción de usuario, además de visitas inopinadas y supervisión continua al personal de la unidad de gestión educativa local para evidenciar si se aplica la simplificación administrativa en sus respectivas áreas de atención a los usuarios.
3. Al director de la Unidad de Gestión Educativa local-ugel1, detectar a través de reuniones colaborativas, la manera de mejorar una simplicidad administrativa moderna que beneficie al usuario y colaborador interno.
4. Al funcionario del área de administración de la Unidad de Gestión Educativa-ugel1, analizar la manera de simplificar los procesos administrativos de algunos trámites que deben ser más ágiles para la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Accapari, R & Flores, G. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Characato*. Arequipa. 2017.[tesis de maestría, Universidad Privada Telesup].
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/90>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. ISBN: 978-612-48444-2-3.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, F. (2018). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México DF: Trillas https://etrillas.mx/libro/administracion-de-capital-humano_11928
- Abelha, D. M., Carneiro, P. C. D., & Cavazotte, F. (2018). *Transformational Leadership and Job Satisfaction: Assessing the Influence of Organizational Contextual Factors and Individual Characteristics*. Rbgn-Revista Brasileira De Gestao De Negocios, 20(4), 516-532.
doi:10.7819/rbgn.v0i0.3949
- Albrecht, k. (2018). *Organization Debvelopmen*. a total systems approach to positive change any business organization. Englewood: Cambridge.
<https://www.amazon.com/Organization-Development-Approach-Positive-Business/dp/0136416969>
- Banco de Desarrollo de América Latina, [CAF] (2020). *“Desigualdades heredadas: El rol de las habilidades, el empleo y la riqueza en las oportunidades de las nuevas generaciones”*. <https://www.caf.com/>

<https://www.caf.com/es/actualidad/eventos/2023/07/online-presentacion-del-reporte-de-economia-y-desarrollo-red-en-colombia/>

Bal, P. M., & Boehm, S. A. (2019). *How do i-deals influence client satisfaction? The role of exhaustion, collective commitment, and age diversity*. *Journal of Management*, 45(4), 1461-1487.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206317710722>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México DF, México: Pearson Educación.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion

Colin, F. (2021). *Los riesgos de la simplificación administrativa en términos de acceso a los derechos*. *DPCE Online*, 47(2)
<http://www.dpceonline.it/index.php/dpceonline/article/view/1341>

Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_%20MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardinale, S. (2020). *La soddisfazione del cliente nei servizi sociali. Analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di Venezia*. (Tesis de Pregrado). Università Ca' Foscari Venezia, Venecia, Italia. <http://dspace.unive.it/handle/10579/10450>

Castellacci, F., & Vinas-Bardolet, C. (2019). *Internet use and job satisfaction. Computers in Human Behavior, 90, 141-152.*
doi:10.1016/j.chb.2018.09.001.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563218304333>

Canzio, C. (2019). *Relación Entre Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En Emergencia De Hospitales Públicos De Lima Este.* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>

Cucat, Y; Heredia, F & Collazos, M. (2020). *Administrative simplification in the qualification of the informal possession of the young people juan pablo II in the district of Chiclayo.* Universidad y Sociedad. Volume 12, Issue 6, Pages 153 - 162
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49516?show=full>

Common Assessment Framework CAF, (2021).
<https://solidarityfund.org.ua/en/development-cooperation/state-modernization/application-of-the-common-assessment-framework-caf-in-the-public-sector-of-ukraine/>

Chiavenato, I. (2020). *Enfoque neoclásico de la administración. Teoría neoclásica de la administración. Parte V. Capítulo 7 pp. 125-158.* En; *Introducción a la teoría general de la Administración. Enfoque sistémico de la administración.* 7 ed. McGraw-Hill.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chuquista, W & Montenegro, L (2021). *Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente de Compartamos Financiera S.A. en la Ciudad de Chiclayo 2020*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7920/Chuquista%20Burga%20Wagner%20%26%20Montenegro%20Polo%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Daud, N. (2018). *Determinants of Job Satisfaction: How Satisfied Are the New Generation Employees in Malaysia? 3rd Global Conference on Business and Social Sciences (Gcbss-2016) on Contemporary Issues in Management and Social Sciences Research*, 219, 208-213.
doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.007

D'Ignazio, G. (2021). *La simplificación administrativa en los Estados Unidos de América entre la transparencia y la participación*. DPCE Online, 47(2).
<http://193.205.23.57/index.php/dpceonline/article/view/1337>

Decreto Legislativo N° 1246.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/>

Doménech, G. (2021). *Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos. Actas del IX Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo*. España: Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=563096>

Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R. & Fahlevi, M. (2019). *The impact of motivation, work satisfaction and compensation on employee's productivity*

in coal companies, Advances in Intelligent Systems Research, 173, pp. 406-415

Ellickson, M. C., & Logsdon, K. (2020). *Determinants of Job Satisfaction of Municipal Government Employees. Public Personnel Management, 31(3), 343.*

Fagundes, M. (2018) *Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários, trabalhadores, gestores e prestadores da saúde. 2016. 80f. (Tesis de Maestría). Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. Recuperado de: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/23738>*

Garbanzo-Vargas, G. (2019). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Educación. Revista Educación 40(1), 67-87, e-ISSN: 2215-2644. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>*

Gamero, E. (2019) *Simplificación del Procedimiento Administrativo y mejora de la Regulación. Edit. Tirant lo Blanch- España. <https://editorial.tirant.com/es/libro/simplificacion-del-procedimiento-administrativo-y-mejora-de-la-regulacion-dolors-canals-i-ametller> 978849053648*

Gonzales, S. (2019). *Factores que favorecieron o limitaron la implementación de la buena práctica "Gestión en Tiempo Real" en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Ventanilla en el distrito de Ventanilla de la Provincia Constitucional del Callao. Callao, Lima, Perú. [Tesis de maestría. PUCP].*

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15833/Gonzales_Cruz_Santos%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hansemark, O. & Albinsson, M. (2018). *Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1), 40-57.
<https://doi.org/10.1108/09604520410513668>.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación (5ta Edición.)*. Ciudad de México: McGraw-Hill

Hernández-Sampieri, R & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas., cualitativas y mixta.*
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, P. (2021). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Revistas Científicas Complutenses*, 354-356.

Infantes Gómez, F. M. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>

Izvercian, M., Potra, S., & Ivascu, L. (2016). *Job Satisfaction Variables: A Grounded Theory Approach. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 86-94. doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.093

Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2017). *Error management culture and turnover intent among food and beverage employees in deluxe hotels: the mediating effect of job satisfaction. Service Business*, 11(4), 785-802.

https://ideas.repec.org/a/spr/svcbiz/v11y2017i4d10.1007_s11628-016-0330-5.html

Kaushal, S. K. (2019). *Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal of Indian Management. Indian: Indian Management.*

Kabak, K. E., Şen, A., Göçer, K., Küçüksöylemez, S., & Tuncer, G. (2018). *Strategies for Employee Job Satisfaction: A Case of Service Sector. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 150, 1167-1176.*
doi:10.1016/j.sbspro.2014.09.132

Maraví Sumar, M. (2018). *La Simplificación Administrativa: Un Asunto Complejo.*
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303>

Millán, A. G. (2018). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Europa: investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa.*
file:///C:/Users/JEFECALIDADCOOR/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLos
DosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf

Municipalidad de Toluca (2020). *Programa de simplificación administrativa. Programa de Simplificación en los Trámites y Servicios de la Administración Pública Municipal* <https://www2.toluca.gob.mx/reconocen-a-toluca-por-simplificar-tramites-a-favor-de-la-poblacion/>

Méndez, A (2021). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública* (Tesis de Magister, Universidad Andina Simón Bolívar).

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDAMendez-Importancia.pdf>

Ley N° 715-2001 *Sistema General de Participaciones SGP (2018)*.

https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/co_0374_0.pdf

Ley *Sistema General de Participaciones SGP (2021)*.

<https://2022.dnp.gov.co/programas/inversiones-y-finanzas-publicas/Paginas/Sistema-General-de-Participaciones---SGP.aspx>

Quispe, A. (2020). *Incidencia de la simplificación administrativa en el escalafón magisterial en la UGEL N° 04 - Comas 2020*. Lima - Perú: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49095/Quispe_VAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacheco-Granados, R; Robles-Algarín, C. & Ospino-Castro, A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*.

Información tecnológica. On-line versión ISSN 0718-0764. Inf. tecnol. vol.29 no.5. La Serena Oct. 2018.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Pujol-Cols, L.J. & Dabos, GE. (2018). *Job satisfaction: a literature review of its main antecedents*. Estudios Gerenciales, vol. 34, núm. 146, pp. 3-18,

2018. <https://www.redalyc.org/journal/212/21255535002/html/>
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Pérez, J. (2021). *Simplificación administrativa en la gestión documentaria en una Municipalidad Distrital de Abancay, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72881>

Pintado, Y. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49526>.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49526/Pintado_MYA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Puican, V. (2021). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén*. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(4), 4707- 4719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651

Plataforma Nacional de Interoperabilidad (2022). *Descripción de Plataforma Nacional de Interoperabilidad.Gob.pe*. [https://www.gob.pe/741-plataforma de interoperabilidad del estado](https://www.gob.pe/741-plataforma-de-interoperabilidad-del-estado)

Rocca, L. (2019). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>

Thompson, I. (2022). *Definición de servicios*. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia.servicios/definicionservicios.html>

- Silva, E.J. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario*, escuela de posgrado de la UNMS. Tarapoto - Perú: [Tesis de Doctor, Universidad César Vallejo]. URL <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>
- Valdez, A. (2019) “*La simplificación Administrativa*”. *Revista Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal*. N^o 33. pp.163-165 <https://www.rua.unam.mx/portal/recursos/ficha/8476/simplificacionadministrativa>
- Vinagre, M. H. (2018). *The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1), 87-103. doi:doi:http://dx.doi.org/10.1108/09526860810841183
- Wan Edura, W. R. (2019). *Service quality in health care setting*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 22(5), 471-82.
- Zeithaml, V.; Berry, L. & Parasuraman, A. (2019). *Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model*. *Human resource management*, 30(3), 335-364. <https://www.researchgate.net/publication/22974790>
- Ziller, J. (2021). *Administrative simplification through a general law on administrative procedures for the protection of citizens' rights and economic development: the key issue of legal certainty and predictability in administrative performance*. <http://www.sigmaxweb.org/publicationsdocuments/41326672.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de Variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Simplificación Administrativa	Proceso interno por el cual se desea eliminar solicitudes y trámites que son innecesarios en el proceso administrativo, siempre con el propósito de incrementar la calidad de servicio (Municipalidad de Toluca, 2020).	Calidad de servicio	Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos	1-7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (70-90) Regular (48-69) Baja (18-47)
		Reducción de costos	Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal	8-12		
		Reducción de tiempos	Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo	13-17		
		Reducción de trámites y requisitos	Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios	18-22		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Satisfacción del Usuario	Valoración del usuario que realiza a una prestación o beneficio en respuesta a sus carencias y opiniones, estructurada de acuerdo a las características y afirmaciones estructurada de acuerdo a las características y afirmaciones que se produce cuando el funcionamiento del producto presentado se da de acuerdo con las expectativas en ese sentido satisfacer las necesidades y la escasez de los usuarios es importante para el cambio organizacional, diseñado para responder y estar listo para hacer algo antes de, y brindar un mejor soporte a las partes interesadas para garantizar un abastecimiento rápido interesadas para garantizar un abastecimiento rápido y completo (Infantes, 2017).	Comunicación.	Personal que atiende brinda instrucciones claras y precisas Información de requisitos y trámites administrativos	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (70-90) Regular (48-69) Baja (18-47)
		Actitudes profesionales	Personal que atiende conoce su consulta, reclamo como usuario de la UGEL	5-7		
		Competencia técnica.	Personal atiende de acuerdo a lo que indica los protocolos de Recursos Humanos	8-10		
		Clima de Confianza.	Personal atiende respetando el orden de llegada de los usuarios	11-12		
		Percepción del paciente de su individualidad	Personal es tolerante con los diferentes usuarios	13-16		

Anexo 2

CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto a determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Instrucciones: El cuestionario consta de 22 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas.

Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca de la simplificación administrativa de la UGEL.

Respuesta Icono:

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); y Siempre (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad de servicio						
1	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?					
2	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?					
3	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?					
4	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?					
5	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?					
6	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?					
7	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?					
Dimensión: Reducción de costos						

8	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?					
9	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?					
10	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?					
11	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?					
12	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?					
Dimensión Reducción de tiempos						
13	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?					
14	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?					
15	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?					
16	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?					
17	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 022-2013-CAJ-CR?					
Dimensión; Reducción de trámites o requisitos						
18	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?					
19	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?					
20	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?					
21	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?					
22	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?					

Anexo 3

Cuestionario de Satisfacción del usuario

Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.

Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.

Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a la satisfacción del usuario que usted tiene frente al servicio. Cada una tiene 5 opciones para responder.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las Proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Respuesta Icono:

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); y Siempre (5)

N	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Comunicación.					
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente					
3	El personal fue discreto con relación a mi atención					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas					
	Dimensión: Actitudes profesionales					
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal de la UGEL					
7	El personal que lo atendió conoce su consulta, reclamo como usuario de la UGEL					
	Dimensión: Competencia técnica					

8	El personal lo atiende de acuerdo a lo que indica los protocolos de Recursos Humanos					
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
10	El personal es respetuoso con todos los usuarios que acuden a la UGEL					
	Dimensión: Clima de Confianza.					
11	El personal se dirigió a su persona con respeto					
12	En la UGEL atienden respetando el orden de llegada de los usuarios					
	Dimensión: Percepción del usuario					
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algunos usuarios y le permite ingresar antes que todos					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortes					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios					
16	El personal trata con empatía a los usuarios					

Anexo 4

Actas de validación de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.: Abg. Mgtr. Isabel Ekatherine Alama Oliva de Ñique

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de la Administración Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Jian Milton Díaz Medina
DNI: 45069223

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Simplificación Administrativa" y Satisfacción del Usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Isabel Ekatherine Alama Oliva de Nique	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X)	Doctor <input type="checkbox"/> ()
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> () Educativa <input type="checkbox"/> ()	Social <input checked="" type="checkbox"/> (X) Organizacional <input type="checkbox"/> ()
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Asesoría Jurídica, Comisión permanente de procesos administrativos disciplinarios para docentes y Secretaria técnica.	
Institución donde labora:	Gerencia Regional de Educación Lambayeque	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> (X)	Más de 5 años <input type="checkbox"/> ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario.
Autor(a):	Jian Milton Diaz Medina
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Investigador
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes y Personal Administrativo pertenecientes a las Instituciones Educativas de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.
Significación:	Calidad de servicio, Reducción de costos, Reducción de tiempos, Reducción de trámites, requisitos, Comunicación, Actitudes profesionales, Competencia técnica, Clima de Confianza y Percepción del usuario de su individualidad, con el objetivo de conocer la relación entre Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (Dimensiones)	Definición
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Calidad de servicio	Conjunto de buenas acciones que se realizan para lograr mayores ventas (Fisher, 1994); respecto a la percepción del cliente, si el servicio que recibe supera sus expectativas, se considera que es de buena calidad, lo que estaría generando lealtad del cliente hacia la entidad; o de mala calidad, porque no satisface la necesidad del cliente.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de costos	Consiste en gestionar más no en recortar. Por lo que en una entidad pública se tiene que detectar, prevenir y eliminar sistemáticamente el uso excesivo de los recursos; ejecutando diversas actividades con el fin de mejorar la calidad como algo relevante.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de tiempos	Mejorar la competencia administrativa al simplificar las operaciones que, permitan el logro de ser competitivos.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de trámites y requisitos	Fortalecer los servicios públicos integrados con lo que se estaría reduciendo la carga administrativa en beneficio de los usuarios y por ende de la organización.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Comunicación	La comunicación es una herramienta que permite incrementar las relaciones interpersonales, entre los colaboradores de la institución y los pacientes, muchas veces la falta de comunicación genera descoordinación y alteración de la información es importante para la satisfacción del usuario brindar una comunicación asertiva y oportuna pues mediante estas se identificara los males que padecen.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Actitudes profesionales	Actitud personal que se centran en políticas, buenas acciones, valores morales, y sobre todo humildad, aunque en la actualidad encontramos un gran porcentaje de profesionales mediocres, sin valores, personas que pierden la humildad con el simple hecho de ser contratado por una entidad y ganar un poco más de lo que el mercado ofrece o porque simplemente apostaron por sus habilidades y destreza.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Competencia técnica	Competitividad profesional de los colaboradores a las diferentes capacidades, experiencias y conocimientos que estos poseen cada uno, características que pueden ser

Ordinal, tipo Likert: 1-5		aprovechadas satisfactoriamente por los usuarios y valorada por la institución.
	Clima de Confianza	Obtener la confianza de un usuario es complicado, pero no imposible, para lograr la confianza de una persona es importante tener en cuenta el servicio que se brinda, la comunicación activa y 33 reciproca que se debe desarrollar, pues mediante este se identificara las necesidades, interés y preocupaciones del paciente y si se consiguió la confianza es posible crear y entablar relaciones interpersonales duraderas.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Percepción del usuario de su individualidad	La percepción que tiene el usuario sobre el servicio recibido se centra en su mayoría en los valores morales, habilidades y destrezas que tiene un colaborador de manera personal e individual, es así que los colaboradores mientras realicen sus actividades deben mostrar actitudes positivas que agraden al usuario y se sientan satisfechos con la atención.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario elaborado por Jian Milton Díaz Medina en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

V1: Simplificación Administrativa

Dimensiones del Instrumento:

- **Primera dimensión:** Calidad de servicio
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos.	1-7	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Reducción de costos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores del personal.	8- 12	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Reducción de tiempos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo.	13-17	4	4	4	Ninguna

- **Cuarta dimensión:** Reducción de trámites y requisitos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios.	18-22	4	4	4	Ninguna

V2: Satisfacción del Usuario

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Comunicación
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal que atiende brinda instrucciones claras y precisas, atiende mis dudas y quejas; es	1-4	4	4	4	Ninguna

discreto con mis documentos.					
------------------------------	--	--	--	--	--

- **Segunda dimensión:** Actitudes profesionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal atendió de manera prepotente, recibí maltratos verbales, no conoce sobre reclamos y consultas.	5-7	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Competencia técnica
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal lo atiende de acuerdo a lo que indica los protocolos de Recursos Humanos, es confiable y respetuoso	8-10	4	4	4	Ninguna

- **Cuarta dimensión:** Clima de Confianza
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal se dirigió a su persona con respeto y atiende de acuerdo al orden de llegada.	11-12	4	4	3	Ninguna

- **Quinta dimensión:** Percepción del usuario de su individualidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal muestra ciertos favoritismos con algunos usuarios y le permite ingresar antes que todos, es tolerante, es cortés, es empático con los usuarios.	13-16	4	3	4	Ninguna



Firma del evaluador
DNI: 45528807

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Abg. Mgtr. Héctor Paul Bossio Dávila

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de la Administración Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Jian Milton Díaz Medina
DNI: 45069223

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Simplificación Administrativa" y Satisfacción del Usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Héctor Paul Bossio Dávila		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Oficina Ejecutiva de Asesoría Jurídica		
Institución donde labora:	Gerencia Regional de Educación Lambayeque		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario.
Autor(a):	Jian Milton Díaz Medina
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Investigador
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes y Personal Administrativo pertenecientes a las Instituciones Educativas de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.
Significación:	Calidad de servicio, Reducción de costos, Reducción de tiempos, Reducción de trámites, requisitos, Comunicación, Actitudes profesionales, Competencia técnica, Clima de Confianza y Percepción del usuario de su individualidad, con el objetivo de conocer la relación entre Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (Dimensiones)	Definición
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Calidad de servicio	Conjunto de buenas acciones que se realizan para lograr mayores ventas (Fisher, 1994); respecto a la percepción del cliente, si el servicio que recibe supera sus expectativas, se considera que es de buena calidad, lo que estaría generando lealtad del cliente hacia la entidad; o de mala calidad, porque no satisface la necesidad del cliente.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de costos	Consiste en gestionar más no en recortar. Por lo que en una entidad pública se tiene que detectar, prevenir y eliminar sistemáticamente el uso excesivo de los recursos; ejecutando diversas actividades con el fin de mejorar la calidad como algo relevante.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de tiempos	Mejorar la competencia administrativa al simplificar las operaciones que, permitan el logro de ser competitivos.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de trámites y requisitos	Fortalecer los servicios públicos integrados con lo que se estaría reduciendo la carga administrativa en beneficio de los usuarios y por ende de la organización.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Comunicación	La comunicación es una herramienta que permite incrementar las relaciones interpersonales, entre los colaboradores de la institución y los pacientes, muchas veces la falta de comunicación genera descoordinación y alteración de la información es importante para la satisfacción del usuario brindar una comunicación asertiva y oportuna pues mediante estas se identificara los males que padecen.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Actitudes profesionales	Actitud personal que se centran en políticas, buenas acciones, valores morales, y sobre todo humildad, aunque en la actualidad encontramos un gran porcentaje de profesionales mediocres, sin valores, personas que pierden la humildad con el simple hecho de ser contratado por una entidad y ganar un poco más de lo que el mercado ofrece o porque simplemente apostaron por sus habilidades y destreza.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Competencia técnica	Competitividad profesional de los colaboradores a las diferentes capacidades, experiencias y conocimientos que estos poseen cada uno, características que pueden ser aprovechadas satisfactoriamente por

Ordinal, tipo Likert: 1-5		los usuarios y valorada por la institución.
	Clima de Confianza	Obtener la confianza de un usuario es complicado, pero no imposible, para lograr la confianza de una persona es importante tener en cuenta el servicio que se brinda, la comunicación activa y 33 reciproca que se debe desarrollar, pues mediante este se identificara las necesidades, interés y preocupaciones del paciente y si se conseguí la confianza es posible crear y entablar relaciones interpersonales duraderas.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Percepción del usuario de su individualidad	La percepción que tiene el usuario sobre el servicio recibido se centra en su mayoría en los valores morales, habilidades y destrezas que tiene un colaborador de manera personal e individual, es así que los colaboradores mientras realicen sus actividades deben mostrar actitudes positivas que agraden al usuario y se sientan satisfechos con la atención.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario elaborado por Jian Milton Díaz Medina en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

V1: Simplificación Administrativa

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Calidad de servicio
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos.	1-7	3	4	4	NINGUNA

- **Segunda dimensión:** Reducción de costos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores del personal.	8-12	4	4	3	NINGUNA

- **Tercera dimensión:** Reducción de tiempos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo.	13- 17	4	4	4	NINGUNA

- **Cuarta dimensión:** Reducción de trámites y requisitos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios.	18-22	4	3	3	NINGUNA

V2: Satisfacción del Usuario

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Comunicación
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal que atiende brinda instrucciones claras y precisas, atiende mis dudas y quejas; es discreto con mis documentos.	1-4	4	3	4	NINGUNA

- **Segunda dimensión:** Actitudes profesionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal atendió de manera prepotente, recibí maltratos verbales, no conoce sobre reclamos y consultas.	5-7	4	4	4	NINGUNA

- **Tercera dimensión:** Competencia técnica
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal lo atiende de acuerdo a lo que indica los protocolos de Recursos Humanos, es confiable y respetuoso	8-10	4	4	4	NINGUNA

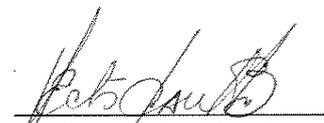
- **Cuarta dimensión:** Clima de Confianza
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal se dirigió a su persona con respeto y atiende	11-12	4	4	4	NINGUNA

de acuerdo al orden de llegada.					
---------------------------------	--	--	--	--	--

- **Quinta dimensión:** Percepción del usuario de su individualidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal muestra ciertos favoritismos con algunos usuarios y le permite ingresar antes que todos, es tolerante, es cortés, es empático con los usuarios.	13-16	4	4	4	NINGUNA


 Firma del evaluador
 DNI: 40433750

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.: Abg. Mgtr. Geraldine Milagros Tenorio Holguin

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de la Administración Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Jian Milton Díaz Medina
DNI: 45069223

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Simplificación Administrativa" y Satisfacción del Usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Geraldine Milagros Tenorio Holguin	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Educativa ()	Social (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Oficina Ejecutiva de Asesoría Jurídica, Gerencia Regional de Programas Sociales y Programa Nacional de alimentación escolar PNAE Qali Warma del MIDIS.	
Institución donde labora:	Gerencia Regional de Educación Lambayeque	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario.
Autor(a):	Jian Milton Díaz Medina
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Investigador
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes y Personal Administrativo pertenecientes a las Instituciones Educativas de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.
Significación:	Calidad de servicio, Reducción de costos, Reducción de tiempos, Reducción de trámites, requisitos, Comunicación, Actitudes profesionales, Competencia técnica, Clima de Confianza y Percepción del usuario de su individualidad, con el objetivo de conocer la relación entre Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (Dimensiones)	Definición
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Calidad de servicio	Conjunto de buenas acciones que se realizan para lograr mayores ventas (Fisher, 1994); respecto a la percepción del cliente, si el servicio que recibe supera sus expectativas, se considera que es de buena calidad, lo que estaría generando lealtad del cliente hacia la entidad; o de mala calidad, porque no satisface la necesidad del cliente.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de costos	Consiste en gestionar más no en recortar. Por lo que en una entidad pública se tiene que detectar, prevenir y eliminar sistemáticamente el uso excesivo de los recursos; ejecutando diversas actividades con el fin de mejorar la calidad como algo relevante.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de tiempos	Mejorar la competencia administrativa al simplificar las operaciones que, permitan el logro de ser competitivos.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Reducción de trámites y requisitos	Fortalecer los servicios públicos integrados con lo que se estaría reduciendo la carga administrativa en beneficio de los usuarios y por ende de la organización.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Comunicación	La comunicación es una herramienta que permite incrementar las relaciones interpersonales, entre los colaboradores de la institución y los pacientes, muchas veces la falta de comunicación genera descoordinación y alteración de la información es importante para la satisfacción del usuario brindar una comunicación asertiva y oportuna pues mediante estas se identificara los males que padecen.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Actitudes profesionales	Actitud personal que se centran en políticas, buenas acciones, valores morales, y sobre todo humildad, aunque en la actualidad encontramos un gran porcentaje de profesionales mediocres, sin valores, personas que pierden la humildad con el simple hecho de ser contratado por una entidad y ganar un poco más de lo que el mercado ofrece o porque simplemente apostaron por sus habilidades y destreza.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Competencia técnica	Competitividad profesional de los colaboradores a las diferentes capacidades, experiencias y conocimientos que estos poseen cada uno, características que pueden ser

Ordinal, tipo Likert: 1-5		aprovechadas satisfactoriamente por los usuarios y valorada por la institución.
	Clima de Confianza	Obtener la confianza de un usuario es complicado, pero no imposible, para lograr la confianza de una persona es importante tener en cuenta el servicio que se brinda, la comunicación activa y 33 reciproca que se debe desarrollar, pues mediante este se identificara las necesidades, interés y preocupaciones del paciente y si se conseguí la confianza es posible crear y entablar relaciones interpersonales duraderas.
Ordinal, tipo Likert: 1-5	Percepción del usuario de su individualidad	La percepción que tiene el usuario sobre el servicio recibido se centra en su mayoría en los valores morales, habilidades y destrezas que tiene un colaborador de manera personal e individual, es así que los colaboradores mientras realicen sus actividades deben mostrar actitudes positivas que agraden al usuario y se sientan satisfechos con la atención.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario elaborado por Jian Milton Díaz Medina en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

V1: Simplificación Administrativa

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Calidad de servicio
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos.	1-7	4	4	4	<i>Ninguna</i>

- **Segunda dimensión:** Reducción de costos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores del personal.	8-12	4	4	4	<i>Ninguna</i>

- **Tercera dimensión:** Reducción de tiempos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo.	13-17	4	4	4	<i>Ninguna</i>

- **Cuarta dimensión:** Reducción de trámites y requisitos
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios.	18-22	4	4	4	<i>Ninguna</i>

V2: Satisfacción del Usuario

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Comunicación
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal que atiende brinda instrucciones claras y precisas, atiende mis dudas y quejas; es	1-4	4	4	4	<i>Ninguna</i>

discreto con mis documentos.					
------------------------------	--	--	--	--	--

- **Segunda dimensión:** Actitudes profesionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal atendió de manera prepotente, recibí maltratos verbales, no conoce sobre reclamos y consultas.	5-7	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Competencia técnica
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal lo atiende de acuerdo a lo que indica los protocolos de Recursos Humanos, es confiable y respetuoso	8-10	4	4	4	Ninguna

- **Cuarta dimensión:** Clima de Confianza
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal se dirigió a su persona con respeto y atiende de acuerdo al orden de llegada.	11-12	4	4	3	Ninguna

- **Quinta dimensión:** Percepción del usuario de su individualidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de la Lambayeque.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal muestra ciertos favoritismos con algunos usuarios y le permite ingresar antes que todos, es tolerante, es cortés, es empático con los usuarios.	13-16	4	4	3	Ninguna


Firma del evaluador
DNI: 40666366

Anexo 5

Constancias de inscripción en SUNEDU



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALAMA OLIVA DE ÑIQUE**
Nombres **ISABEL EKATHERINE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45528807**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/10/22**
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**
Diploma **052-175066**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001316022

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/06/2023 11:03:54-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BOSSIO DAVILA**
Nombres **HECTOR PAUL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40433750**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES**
Secretario General (E) **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Director De Posgrado **LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN DERECHO MENCIÓN : DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO**
Fecha de Expedición **13/12/19**
Resolución/Acta **0707-2019/UNT**
Diploma **G00027053**
Fecha Matrícula **05/04/2015**
Fecha Egreso **25/02/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001316089



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 05/06/2023 11:19:03-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TENORIO HOLGUIN**
Nombres **GERALDINE MILAGROS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40666366**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/10/22**
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**
Diploma **052-175200**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001316057



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 05/06/2023 11:12:17-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 6

Carta de la Universidad solicitando autorización para realizar la investigación



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Pimentel, 06 de Junio de 2023

Doctor Amado Fernandez Cueva
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Lambayeque
Lambayeque.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Diaz Medina Jian Milton
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestion Publica
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque
- 6) Asesor : Dr. Centurion Cabanillas Carlos Alberto

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202301.340

Anexo 7

Carta de respuesta a la autorización para realizar la investigación



**GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
- LAMBAYEQUE -**

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Dr. : Juan Pablo Muro Moreno.
Jefe de la Unidad de Posgrado.
Universidad CESAR VALLEJO
Chiclayo.

ASUNTO : *Comunica autorización para realizar Investigación “Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.*

alumno: DIAZ MEDINA JIAM MILTON.

Ref. : Exp. N° 4636906-0

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento señalado en la referencia se comunica que, este despacho dispone Autorizar el desarrollo de la Investigación “Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque. en la UGEL - Lambayeque. de su prestigiosa Universidad.

Es propicia la ocasión para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración y estima.

Se expide la presente Carta a solicitud del interesado, según expediente N° 4636906-0-2023, para los fines que estime conveniente.

Atentamente;

Lambayeque, 19 de junio del 2023

ASV/DIR(E)
AFB/M/Per
AMLLB/cp



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LAMBAYEQUE
Dr. Abram Sánchez Vidaurre
JEFE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA
UGEL - LAMBAYEQUE

Anexo 8

Alfa de cronbach de las variables de estudio

Alfa de Cronbach variable simplificación administrativa.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	64,7467	448,138	,706	,971
VAR00002	64,7600	444,509	,807	,970
VAR00003	64,8533	464,343	,499	,972
VAR00004	64,3467	446,203	,746	,970
VAR00005	64,8933	444,637	,827	,970
VAR00006	64,8533	449,694	,698	,971
VAR00007	64,6267	443,994	,820	,970
VAR00008	64,6933	439,270	,876	,969
VAR00009	64,7200	442,258	,804	,970
VAR00010	64,8933	444,637	,827	,970
VAR00011	64,5600	433,925	,856	,969
VAR00012	64,6000	450,081	,769	,970
VAR00013	64,6933	439,270	,876	,969
VAR00014	64,7200	442,258	,804	,970
VAR00015	64,8933	444,637	,827	,970
VAR00016	64,5600	433,925	,856	,969
VAR00017	64,6000	450,081	,769	,970
VAR00018	64,7067	444,075	,794	,970

VAR00019	64,5333	448,279	,706	,971
VAR00020	64,2933	439,291	,792	,970
VAR00021	64,2533	459,705	,540	,972
VAR00022	64,6000	455,514	,660	,971

Alfa de Cronbach Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00040	4,4400	1,01662	75
VAR00041	4,4000	,91533	75
VAR00042	4,3467	,93712	75
VAR00043	4,5600	,79253	75
VAR00044	4,4933	,90604	75
VAR00045	4,4667	,84363	75
VAR00046	4,5333	,79412	75
VAR00047	4,5333	,94916	75
VAR00048	4,5333	,94916	75
VAR00049	4,4800	,87549	75
VAR00050	4,5733	,73839	75
VAR00051	4,6133	,71458	75
VAR00052	4,6267	,78454	75
VAR00053	4,5867	,82353	75
VAR00054	4,5200	,85992	75
VAR00055	4,6933	,73472	75

Anexo 9

Fórmula de Muestreo

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = 374$$

Donde:

n= tamaño para la muestra

N= tamaño para la población (4936)

z= nivel de la confianza (95%)

p= probabilidad a fin de obtener éxito (se asume p=0.5)

q= probabilidad de fracaso (se asume q=0.5)

e= margen de error (5%)

Reemplazando:

$$n = \frac{4936 \times 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (4936 - 1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$0.05^2 \times (4936 - 1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 374$$

Anexo 10

Tabla 5

Prueba de Normalidad-PM

	Pruebas de normalidad-PN					
	Kolmogorov-Smirnov ^{a-KS}			Shapiro-Wilk-SW		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Simplificación Administrativa-SA	,374	374	,000	,682	374	,000
Variable Satisfacción de Usuario-SU	,487	374	,000	,499	374	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme con la tabla 5 se puede observar que, para desarrollar las pruebas de hipótesis, se verificó que las variables en estudio lleguen a tener una distribución no paramétrica o no cumplen la normalidad, con lo cual se obtuvo que el valor del sig. de la prueba de normalidad kolmogorov-Smirnov-KS (muestras > a 50 unidades de estudio) es menor a 0,05, evidenciando el uso de las pruebas de correlaciones no paramétricas-CNP y que para el presente caso es la prueba estadística Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque", cuyo autor es DIAZ MEDINA JIAN MILTON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS DNI: 16500866 ORCID: 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 11-08-2023 22:43:40

Código documento Trilce: TRI - 0632615