



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la  
Oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Edilberto Nájjar Marín (ORCID: 0000-0003-2415-1201)

**ASESOR:**

Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Piura – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

**Con cariño para mi familia,  
esposa e hijos, por ser la fuerza  
de mi inspiración para  
superarme cada día y lograr  
un futuro mejor.**

## **AGRADECIMIENTO**

**Al ser Supremo, a mi familia quienes me dan fortaleza para continuar adelante y a los catedráticos de la Universidad César Vallejo, son quienes me incentivan a culminar este proyecto de Investigación.**

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:30AM del día 16 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: **"SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN LA OFICINA DE SEGUROS ESSALUD. PIURA. 2019"**, presentada/o por el /la bachiller **NAJAR MARIN, EDILBERTO**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_  
APROBADO POR UNANIMIDAD

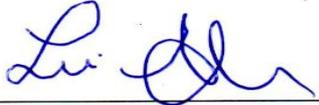
En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como \_\_\_\_\_ APTO \_\_\_\_\_ para recibir el grado de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PIURA, 16 DE DICIEMBRE DE 2019

  
\_\_\_\_\_  
DR. MENDÍVEZ ESPINOZA YVÁN ALEXANDER  
PRESIDENTE



  
\_\_\_\_\_  
MG. GANOZA UBILLUS LUCILA MARÍA  
SECRETARIA

  
\_\_\_\_\_  
DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

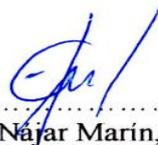
Yo, Nájjar Marín, Edilberto estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 21140884 con la tesis titulada **“Simplificación administrativa y su relación con la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio del 2019



.....  
Nájjar Marín, Edilberto

DNI N° 21140884

## ÍNDICE

|   | Pág. |
|---|------|
| Cátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento  | iii  |
| Página del Jurado   | iv   |
| Declaratoria de Autenticidad  | v    |
| Índice  | vi   |
| Índice de tablas y figuras  | vii  |
| RESUMEN   | ix   |
| ABSTRACT  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN   | 1    |
| II. MÉTODO  | 18   |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación   | 18   |
| 2.2. Operacionalización de variables  | 19   |
| 2.3. Población, muestra y muestreo  | 23   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 25   |
| 2.5. Procedimiento  | 28   |
| 2.6. Método de análisis de datos  | 28   |
| 2.7. Aspectos éticos  | 30   |
| III. RESULTADOS   | 31   |
| IV. DISCUSIÓN   | 41   |
| V. CONCLUSIONES   | 44   |
| VI. RECOMENDACIONES   | 46   |
| REFERENCIAS   | 48   |
| ANEXOS  | 51   |

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

|                 |  | pág. |
|-----------------|--|------|
| <b>Tabla 1</b>  | Operacionalización de las variables  | 20   |
| <b>Tabla 2</b>  | Usuarios atendidos en la oficina de seguros Essalud; periodo enero, febrero, marzo 2019.   | 23   |
| <b>Tabla 3</b>  | Distribución de la muestra según tipos de usuarios atendidos en la oficina de seguros Essalud  | 24   |
| <b>Tabla 4</b>  | Nivel de la simplificación administrativa.   | 31   |
| <b>Tabla 5</b>  | Nivel de la satisfacción   | 32   |
| <b>Tabla 6</b>  | Dimensión Tiempo de atención*Satisfacción desde la perspectiva del usuario   | 33   |
| <b>Tabla 7</b>  | Dimensión Costo de los procedimientos*Satisfacción desde la perspectiva del usuario  | 34   |
| <b>Tabla 8</b>  | Dimensión Procedimiento Administrativo*Satisfacción desde la perspectiva del usuario   | 35   |
| <b>Tabla 9</b>  | Simplificación administrativa*Satisfacción desde la perspectiva del usuario.   | 36   |
| <b>Tabla 10</b> | Relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario            | 37   |
| <b>Tabla 11</b> | Relación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario.  | 38   |
| <b>Tabla 12</b> | Relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario. | 39   |
| <b>Tabla 13</b> | Relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario.  | 40   |
| <b>Tabla 14</b> | Tabla de Normalidad Simplificación Administrativa  | 97   |
| <b>Tabla 15</b> | Tabla de Normalidad *Satisfacción desde la perspectiva del usuario   | 98   |

## Figuras

|                  |  | pág. |
|------------------|--|------|
| <b>Figura 01</b> | Nivel de la Simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario | 31   |
| <b>Figura 02</b> | Nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario                  | 32   |

## RESUMEN

El estudio se realizó con el propósito de determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros EsSalud, Piura, 2019. En la oficina de Seguros EsSalud Piura, se observa que la simplificación administrativa aun no alcanza el desarrollo esperado debido a que el tiempo de reducción de los procedimientos no se logra de acuerdo a lo previsto, en consecuencia, se realizó la investigación bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa con un diseño descriptivo, correlacional – No experimental; la muestra fue de 355 usuarios atendidos en la oficina de seguros EsSalud. Se aplicó como técnica a la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para las variables Simplificación administrativa y Satisfacción; fueron validados por juicio de expertos y con confiabilidad mediante Alpha de Cronbach. La variable Simplificación administrativa se dimensiono a través del tiempo de atención, costo de los procedimientos y procedimiento administrativo en 16 indicadores en total. La variable satisfacción se dimensiono a través de la eficacia, eficiencia y comodidad en 18 indicadores en total. Se partió de la prueba de hipótesis que la simplificación administrativa se relaciona directamente con la satisfacción con una relación buena con lo que se corrobora la teoría y estudios al respecto. Asimismo, la dimensión Tiempo de atención, Costo de los procedimientos y Procedimiento administrativo presentan una relación de regular y buena, respectivamente con la Satisfacción. Esto demanda el establecimiento de un proceso de mejoramiento continuo de los procedimientos administrativos a fin de hacerlos más ágiles y menos engorrosos.

**Palabras claves:** Simplificación administrativa, Satisfacción, Tiempo de atención, Costo de los procedimientos, Procedimiento administrativo.

## ABSTRACT

The study was conducted with the purpose of determining the relationship between administrative simplification and satisfaction from the perspective of the user in the insurance office EsSalud, Piura, 2019. In the Essalud Piura Insurance office, it is observed that the administrative simplification does not yet reach the expected development because the reduction time of the procedures is not achieved according to plan, consequently the research was carried out under the positivist paradigm and a quantitative methodology with a descriptive design, correlational - Not experimental; the sample was of 355 users attended in the insurance office Essalud. The survey was applied as a technique and as instruments two questionnaires for the variables Administrative Simplification and Satisfaction; they were validated by expert judgment and with reliability by Alpha de Cronbach. The variable Administrative Simplification was dimensioned through the time of attention, cost of procedures and administrative procedure in 16 indicators in total. The satisfaction variable was dimensioned through efficacy, efficiency and comfort in 18 indicators in total. It was based on the hypothesis test that administrative simplification is directly related to satisfaction with a very high relation with what the theory and studies are corroborated. Likewise, the dimension of Attention Time, Cost of Procedures and Administrative Procedure have a significant relationship regular, and Good respectively with Satisfaction. This demands the establishment of a process of continuous improvement of the administrative procedures in order to make them more agile and less cumbersome.

**Key words:** Administrative simplification, Satisfaction, Attention time, Cost of procedures and Administrative procedure.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, los procedimientos y procesos administrativos se hacen cada vez más necesarios, debido a que conllevan añadir un valor público de confianza para brindar a los usuarios acceso a los servicios en los diferentes procedimientos que se realizan en las organizaciones públicas y para lograr una óptima eficacia de los servicios al usuario. El proceso de simplificación implica la realización de la exclusión de ciertas reglas desfasadas con la realidad del entorno; así como la renovación de reglas que permitan mayor rapidez, transparencia en las acciones, procedimientos y procesos en general en la atención al cliente (Solís, 2008).

Además, se debe tomar en cuenta que las demoras en los procedimientos administrativos y los trámites engorrosos no sólo afectan a las personas naturales sino a las personas jurídicas debido a que tienden a impedir y desanimar la inversión privada, así como desalientan a los potenciales inversionistas, produciendo sobre costos a los inversionistas formales que realizan nueva tramitación con fines de expansión u otros motivos (Díaz, 2017).

El Banco Interamericano de Desarrollo, organiza y desarrolla investigaciones para evidenciar testimonios relacionados a la calidad de los servicios que ofrecen a la población. Así mismo, existe preocupación en que los servicios sigan mejorando su calidad según sus ofertas y estas puedan ser medibles con relación a la satisfacción del público usuario y por último promover el desarrollo de reformas de la burocracia en cada uno de los países latinoamericanos para contribuir a restaurar el contrato social entre los ciudadanos y el Estado (Pareja, Fernández, Blanco, Theobald, & Martínez, 2016). En consecuencia, la satisfacción del usuario respecto a los servicios públicos que recibe, es una preocupación constante de los organismos internacionales que se preocupan de las poblaciones de los países en vías de desarrollo.

Así tenemos que en el Instituto de Seguridad Social de México en el año 2019 la OCDE, realizó un estudio sobre la dimensión de tiempos y costos en la utilización de procesos que simplifiquen las acciones administrativas, obteniendo reducción de costos entre 30 a 45% y además se implementó vía app, la habilitación y acceso para los usuarios a los

diversos registros e información sobre trámites en la seguridad social de México (Gurria, 2019)

A nivel de Perú, el Estado se encuentra inmerso en un proceso orientado a modernizar los procedimientos y procesos para el cliente, con este fin viene implementando mecanismos diversos que conlleven a lograr la satisfacción del público usuario. Se puede decir entonces, que el Estado está intentando aplicar políticas de simplificación administrativa declaradas para su cumplimiento en las diversas organizaciones públicas y privadas del país.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos que el Estado peruano viene realizando, con el apoyo de diversos organismos internacionales; en el ranking del World Economic Fórum 2015, en la región el Perú está ubicado en los primeros lugares entre los países más burocráticos, debido a la cantidad de trámites que realizan los ciudadanos en los organismos del Estado cuando hacen uso de los servicios gubernamentales (Schwab & Sala-i-Martin, 2015). En consecuencia, la ciudadanía peruana que hace uso de los servicios de las organizaciones del estado por diversos trámites, sea como persona natural o jurídica, siente insatisfacción por las demoras y costos que implica un procedimiento o proceso administrativo en un estado burocrático. Esto a su vez, crea barreras de acceso a los diversos servicios gubernamentales que demandan los ciudadanos.

En la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Piura, se observa que la simplificación administrativa aún no alcanza el desarrollo esperado debido a que el tiempo de reducción de los procedimientos no se logra de acuerdo a lo previsto. Es decir, el tiempo previsto para el procedimiento es rebasado en algunos casos debido a factores burocráticos. Así tenemos que el Seguro Social de Salud, ha creado una barrera burocrática al imponer como requisito para diversos trámites administrativos en las oficinas económicas a nivel nacional, el presentar un formato 1010 debidamente llenado y por medio del cual el asegurado debe solicitar un acto administrativo. Este requisito no agiliza los procedimientos, muy al contrario, los retrasa y los hace más engorrosos.

Asimismo, tenemos que la satisfacción del usuario no alcanza los niveles esperados, debido a la insatisfacción que genera la realización de algunos trámites burocráticos

engorrosos que demandan inversión de tiempo, tales como: Seguros, Lactancias, Maternidad, Sepelio y Reembolsos por Enfermedades. Aproximadamente 3,000 usuarios por mes acuden a realizar los mencionados trámites de acuerdo con el texto Único de Procedimientos Administrativos, vigente mediante el Decreto Supremo 014-2016-TR(2016), el mismo que establece y condiciona que cualquier trámite deberá ser mediante la presentación de un formato 1010 en el cual se deberá consignar los datos solicitados; este requisito condiciona y limita la calidad de atención porque origina demora y malestar en el asegurado por el llenado de dicho formato, generando un problema de insatisfacción.

De acuerdo a la realidad descrita, se evidencia la necesidad de determinar el vínculo existente de la simplificación de trámites con la satisfacción del asegurado en la dependencia de seguros Essalud Piura, con el propósito de establecer sugerencias para mejorar el nivel de ambas variables en beneficio de la población que hace uso de los servicios de la mencionada oficina.

En ese sentido, se ha analizado los trabajos previos relacionados con las variables Simplificación administrativa y satisfacción. En el ámbito internacional tenemos a Esparza (2014), en su estudio denominado *“La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”*, realizada en la Universidad de Murcia. España. Cuyo objetivo fue analizar el proceso de la Simplificación Administrativa. Para lo cual se utilizó una investigación de tipo descriptiva. La muestra estudiada se conformó por 50 colaboradores de la organización objeto a estudiar. Recopilando la información a través de un cuestionario la misma que fue aplicada en un determinado tiempo. Los resultados indican que la simplificación administrativa conlleva a una reducción de las cargas administrativas o burocráticas al disminuir el coste de tramitación de los procedimientos administrativos. Se concluye que la simplificación administrativa significa una ventaja para el usuario, debido a que en la práctica existe una reducción del tiempo del trámite y de los cuellos de botella que le facilitan el acceso al servicio de una manera más rápida y menos engorrosa.

Asimismo, en el ámbito internacional tenemos a Herrera (2014) en su tesis titulada *“Estudio preliminar sobre los procedimientos administrativos y la transformación de la gestión pública”*. Realizada en la Universidad Complutense de Madrid, la finalidad fue analizar los procedimientos administrativos y la transformación de la gestión pública. El estudio se realizó mediante una investigación descriptiva con enfoque mixto y un diseño descriptivo simple. El estudio tomó como muestra algunos procedimientos y 50 integrantes de la gestión pública objeto de estudio. La técnica de recopilación de la información fue observar y realizar cuestionarios, teniendo como herramientas a las fichas de registros de respuestas a las preguntas. El estudio presenta como resultado que deben existir cambios legales y reglamentarios que permitan la flexibilidad e innovación al que hacer administrativo. Se concluye que para el mejoramiento y simplificación de los procedimientos administrativos en la administración pública es necesario normar y establecer procedimientos simples que agilicen los trámites administrativos, en beneficio de la ciudadanía que hace uso de los servicios y procedimientos administrativos gubernamentales.

En el ámbito nacional, tenemos a Calagua (2018), en su tesis *“La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. En dicho estudio se tuvo como objetivo evaluar la relación de los procesos administrativos con los servicios. Esa investigación se desarrolló mediante un método no experimental de corte transversal con nivel correlacional, tomando como muestra a 132 recursos humanos de la organización objeto de estudio, a estas personas se les encuestó con escala valorativa. El resultado principal es una relación directa y significativa con los procesos administrativos y los diversos servicios. En la investigación realizada se concluye que la calidad de los servicios se asocia con los procesos administrativos. Por tanto, cuando el usuario percibe que el servicio es simplificado, rápido y eficiente, le produce satisfacción por el servicio recibido.

Asimismo, tenemos a Carreazo (2018), en su tesis denominada *“Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017”*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú, el objetivo general fue establecer la conexión del servicio de atención y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de Carabayllo

2017. La población es de 54,000 usuarios, se trabajó con el muestreo probabilístico, evaluándose diversos aspectos; servicio de atención y satisfacción del usuario. La metodología aplicada en el estudio fue el hipotético deductivo. Se empleó en la investigación el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, recolectándose los datos en un determinado periodo, mediante el uso de los instrumentos: cuestionario servicio de atención conformado por 22 interrogantes mediante la valoración de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo) y el cuestionario satisfacción del usuario conformado por 15 preguntas en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo). Los instrumentos empleados nos brindaron información acerca de la atención de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Carabaylo, a través de diferentes aspectos, con resultados que se grafican y explican. Concluyéndose con resultados positivos y relevantes entre el servicio de atención y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de Carabaylo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,650 indicando una correlación moderada entre las variables. El principal resultado indica que el nivel de la satisfacción del usuario es Bueno con un 60.0%. Se concluye que el nivel de satisfacción es importante para mantener los clientes consolidados. Es decir, para que sigan siendo clientes permanentes de la organización. En consecuencia, la gestión de la satisfacción del usuario es una tarea importante de quienes dirigen las organizaciones.

Así también en el contexto nacional tenemos a Solís (2018), en su estudio *titulado "Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016"*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo. Perú. El objetivo de este estudio sobre la simplificación administrativa, fue analizar cuáles son las medidas y los instrumentos necesarios para llevar a cabo este procedimiento, incidiendo en la reducción de los documentos, tiempo, eliminando aquellos que resulten innecesarios para los trámites a seguir, teniendo en cuenta el proceso de modernización y simplificación administrativa en las Instituciones Públicas. La metodología es descriptiva comparativa, la investigación sustantiva con un nivel descriptivo, el diseño de investigación utilizado fue no experimental de tipo transversal, la población estuvo conformada por un total de 133 personas que conforma 3 áreas de la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, para el muestreo se utilizó el

método probabilístico aleatorio simple , para el criterio de selección se tomó en cuenta los trabajadores administrativos tomando como muestra a 100 trabajadores, se empleó el método de la encuesta, utilizando como instrumento de medición el cuestionario en conclusión la Simplificación Administrativa pretende adecuar una administración eficiente y eficaz que cubra las necesidades de los usuarios, orientado al interés de sus exigencias y derechos, optimizando el desarrollo de sus capacidades y la calidad del servicio otorgado por el personal de las Instituciones Públicas, buscando eficacia en el trabajo para lograr sus objetivos. Uno de los principales resultados es que el nivel de la Simplificación Administrativa, es moderado. Se concluye que la percepción que tiene la población respecto a la simplificación administrativa está ligada a como observan el desempeño del servicio, así como de los comentarios que puedan hacer otros clientes respecto al servicio. En consecuencia, el nivel de simplificación administrativa está sujeta a la percepción del usuario respecto a la simplificación de los procedimientos de un determinado proceso administrativo.

En el ámbito local tenemos a Vidarte (2017) en su estudio denominado “*Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*”. Realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Piura, la finalidad fue definir la relación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo. Se determinó la relación existente de la satisfacción y el desempeño en el trabajo de los empleados públicos de la Oficina administrativa de la Municipalidad Provincial de Piura, el estudio realizado se enmarca dentro de una metodología cuantitativa, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, el estudio tuvo una población de 90 personas entre hombres y mujeres que laboran en la Gerencia de Administración, utilizó un muestreo censal. Habiéndose aplicado dos instrumentos. Los datos obtenidos fueron analizados y presentados en cuadros estadísticos, determinando la relación que existen entre ellas, base numérica con los coeficientes de correlación Pearson.

Entre los principales resultados podemos encontrar que la mitad de los servidores públicos se encuentran insatisfechos con los procesos internos de la organización. Se concluye que los servidores públicos tienen una percepción buena o mala de los procesos internos de cada organización teniendo en cuenta que son los que conocen y manejan

dichos procedimientos o procesos administrativos. En consecuencia, son dichos servidores los que están en la capacidad de poder identificar las deficiencias y brindar las soluciones respectivas para una mejor atención al cliente.

Respecto a la variable de estudio simplificación administrativa como teoría general

Gamero (2012) considera que los enfoques de la simplificación administrativa son 03: simplificación normativa, simplificación orgánica y simplificación procedimental, los cuales además se relacionan entre sí.

El primer ámbito o enfoque denominado la simplificación normativa, hace referencia a la reducción del sistema normativo, mediante la unificación o integración de criterios para facilitar su entendimiento. El segundo ámbito o enfoque denominado la simplificación orgánica, hace referencia al mejoramiento y reorganización de las estructuras u organizaciones que pertenecen a la administración pública. El segundo ámbito o enfoque denominado la simplificación procedimental, hace referencia a la intervención sobre los procedimientos administrativos con la finalidad de que sean más sencillos y ágiles.

Dentro de la teoría específica e la variable simplificación administrativa tenemos su definición, principio, políticas y sus dimensiones respectivas. Dentro de la definición de la variable tenemos a Guzmán (1999), quien considera a la simplificación administrativa es un conjunto de operaciones relacionadas, con la finalidad de simplificar procesos y procedimientos de la administración pública. Es decir, es un conjunto de actividades que tiene relación lógica orientada a hacer más simple los procesos y procedimientos en beneficio del ciudadano que utiliza servicios administrativos de la administración pública.

Geovany (2007), manifiesta que la simplificación administrativa se define como un proceso orientado a la eliminación y compactación de los diferentes procesos administrativos, del mismo modo de exigencias y trámites con la finalidad de otorgar mayor celeridad y acceso en la prestación de los servicios de las entidades estatales. Desde esa perspectiva, la simplificación administrativa de ser exitosa tiende a generar un impacto positivo en el público usuario de la prestación del servicio, pues los trámites

son más cortos, menos engorrosos y sobre todo duran menos tiempo, lo cual genera la percepción de eficiencia y eficacia

Llatas (2008), sostiene que la simplificación administrativa son iniciativas y decisiones políticas del Estado orientadas a reducir las vallas, barreras y de los servidores públicos. Es decir, la simplificación administrativa está diseñada, normada y monitoreada por el propio Estado con la finalidad de tener una mejor relación con la ciudadanía a través de la prestación de servicios que brindan la entidad estatal. Sin embargo, por la falta de monitoreo por parte del Estado y la escasa vigilancia de la ciudadanía, en algunos casos no se cumple lo que establece la normatividad.

Muñoz (2011), hace referencia que el proceso de simplificación son principios y acciones que cuya finalidad es eliminar barreras o gastos que no son necesarios para los usuarios de los servicios que brindan las entidades estatales y que están generando un deficiente funcionamiento de las entidades públicas. Prácticamente la simplificación administrativa simboliza la puesta en vigencia de todo un conjunto de normas y políticas orientadas a brindar un mejor servicio del cliente a través de la reducción en los procedimientos y procesos de todo aquello que lo hace hacer engorrosos con largos tiempos de espera y costos altos por los reprocesos que produce a lo largo de los procedimientos o parte de los procesos orientados al público usuario

En cuanto a los principios de la simplificación administrativa, de acuerdo a las consideraciones de Díaz (2010), la simplificación administrativa contiene principios fundamentales que deben tomarse en cuenta dentro de un proceso de aplicación. El primer principio orientación al Ciudadano, hace referencia que las entidades públicas están obligadas a desarrollar procedimientos y servicios administrativos que orienten al ciudadano sobre los servicios que brinda. El segundo principio integralidad de las soluciones, hace referencia a que las entidades públicas solucionen los problemas a través de una visión sistematizada teniendo como base para cada problema un modelo de solución que debe estar integrado en las diversas entidades del estado. El tercer principio rigor técnico, hace referencia que la simplificación administrativa es rígida y sus procedimientos se basan en un modelo específico y se desarrolla siguiendo una metodología que presenta soporte técnico. El cuarto principio transversalidad, hace

referencia que la simplificación administrativa busca la integración del conjunto de entidades públicas pues no está orientada a regir a las entidades en forma individual. Es decir, no se da un trato individualizado si no es un trato transversal a todas las entidades públicas. El quinto principio mejoramiento continuo, hace referencia a que las entidades públicas deben asumir la responsabilidad que constantemente deben evaluarse con el único propósito de identificar las deficiencias en búsqueda de oportunidades para el mejoramiento continuo de los procedimientos y procesos y de su personal. El sexto principio valoración de la función de atención a la ciudadanía, hace referencia darle la relevancia y el valor respectivo al servidor público pues cumple una función fundamental para la prestación del servicio al ciudadano pues el recurso humano es el factor más importante en el proceso de simplificación administrativa, debido que es el encargado de ponerla en práctica y de atender al usuario en forma directa. El séptimo principio participación ciudadana, hace referencia al involucramiento que debe tener la ciudadanía con el proceso de simplificación administrativa, especialmente en el seguimiento de su cumplimiento y la implementación de algunas alternativas para mejorar, pues siendo usuario se convierte en el principal evaluador de los procedimientos y procesos de los servicios de los que hace uso.

En cuanto a las políticas de simplificación administrativa en Perú, las políticas de modernización de la gestión pública en el Perú son normadas mediante el D. S. N° 004-2013- PCM. (2013). El cual se constituye de una guía metodológica y de soporte técnico para las diversas entregas del estado sobre la línea de acción, el desarrollo normativo, la visión, objetivos y las razones porque debe modificarse la gestión pública, así como los pasos que comprende la modernización del estado siendo una de las líneas principales la simplificación administrativa. En ese mismo sentido específicamente para el Seguro Social de Salud- ESSALUD, se estableció el Texto Único de Procedimientos Administrativos- TUPA a través de Decreto Supremo 014-2016-TR. (2016) con la finalidad de tener un estándar de información respecto al servicio que brindan las entidades públicas, especialmente los costos de los trámites y requisitos de información que debe presentar los usuarios de la prestación del servicio.

En lo referente a las dimensiones de la simplificación administrativa, en la ejecución del estudio, se han tomado las consideraciones de la Ley N° 27444, considerando tres

dimensiones para evaluar la simplificación administrativa, el tiempo de atención, los costos de los procedimientos y el procedimiento administrativo. Dichas dimensiones se describen brevemente a continuación:

La primera dimensión denominada Tiempo de atención, está basado en el Capítulo IV de la LPGA - Ley N° 27444 (2001) en él, que hace referencia a que las entidades públicas se deberán aplicar lo establecido con los tiempos de los procesos de su cargo. Es decir, en la práctica, hace referencia al tiempo de duración de los trámites, orientación oportuna al usuario y tiempo de atención de reclamos. En ese sentido Pizzo (2012) considera que los plazos de espera deben ser percibidos de la misma forma por todos los ciudadanos. En consecuencia, se debe valorar y gestionar el tiempo de servicio de una manera adecuada con la finalidad de mantener un control y satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que el tiempo para el ciudadano tiene un valor importante.

La segunda dimensión denominada Costo de los Procedimientos, está basado en lo que establece la PCM (2012) para la aplicación de los costos y procesos administrativos de los servicios, con la cual se establece la respectiva metodología para determinar que dichos costos y que deben estar establecidos en el TUPA de las mismas. En la práctica para evaluar esta dimensión se tienen en cuenta desde la perspectiva del ciudadano, la comunicación oportuna del costo del procedimiento por parte de la entidad prestadora de servicio y la aceptación de costo del requisito o procedimiento por parte del usuario.

La tercera dimensión denominada Procedimiento Administrativo, se refiere al conjunto de actividades interrelacionadas y de orden lógico. En otras palabras, hace referencia a las actuaciones administrativas tramitadas en las entidades, que tienen por finalidad la aprobación de diversos actos administrativos Guzmán (2013). Así mismo se puede decir que los procesos administrativos es un conjunto de acciones que determinan la actuación administrativa es decir indica al trabajador como debe efectuar y cuáles son los pasos a seguir en cada procedimiento. Estas actividades son transversales y no son realizados por una sola oficina de la entidad, sino que son realizadas varias áreas u oficina de la entidad. Dicha pauta determina la sucesión de funciones y trámites que el usuario debe realizar en las entidades públicas en cada uno de los trámites o servicios que presta el estado R&C Consulting (2016). En la práctica la dimensión procedimiento

administrativo desde la perspectiva del usuario puede evaluarse a través de la percepción que tenga el usuario respecto a la eficacia, eficiencia y la simplificación de los procesos.

Respecto a la segunda variable de estudio, la satisfacción de usuario tenemos como teoría general a la satisfacción del cliente, basados en Brooks (2005). quien sostiene que en la actualidad se pueden distinguir 04 principales teorías que pretenden explicar la naturaleza de satisfacción del usuario, la teoría de equidad, atribución causal y la práctica del desempeño o resultado y la teoría de expectativas. Las mismas que se describen a continuación:

Teoría de la Equidad, hace referencia sobre la satisfacción del usuario se genera al percibir que el resultado obtenido en un proceso está equilibrado en alguna medida con el costo el tiempo y el esfuerzo dedicado ha dicho proceso (Brooks 2005). Es decir, el cliente se sentirá satisfecho cuando percibe que el brindar un buen servicio y que valió la pena esperar y pagar el costo establecido de acuerdo al TUPA de la entidad pública en la cual realiza sus trámites respectivos; pero se sentirá insatisfecho cuando sucede lo contrario sentirá que su resultado obtenido no está equilibrado con el costo y tiempo de espera.

La segunda, denominada Teoría de la Atribución Causal, hace referencia a que los usuarios ven el resultado de la adquisición de un servicio en dos sentidos opuestos éxito o fracaso. En ese sentido, la satisfacción del cliente está basada en su percepción del cliente al hacer uso del servicio, lo que es conocido como factores internos; así como también se considera las dificultades que tienen el usuario para adquirir el servicio a los que se le conoce como factores externos (Brooks 2005).

La tercera, denominada Teoría del Desempeño o Resultado, hace referencia sobre satisfacción del usuario, tiene relación directa con el desempeño del servicio percibido por quien utiliza el servicio (Brooks 2005). También se considera que la satisfacción se produce al equiparar la calidad percibida del servicio en función de su precio pagado (Johnson, Anderson y Fornell, 2005). Es decir, la calidad percibida por el usuario resulta determinante para evaluar el desempeño del resultado del servicio otorgando valor o calificación al compararlo por el precio que pago dicho servicio.

La cuarta, denominada Teoría de las Expectativas, hace referencia a la comparación que hace el usuario entre la expectativa que tenía antes de realizar el servicio con la satisfacción que le produce cuando usa dicho servicio. Se sentirá conforme cuando se equipará ambas concepciones. Se sentirá satisfecho cuando al cliente del servicio encuentra más de lo esperado; pero se sentirá insatisfecho cuando el ciudadano del servicio sentirá que es menos de lo esperado (Liljander y Strandvik, 2005).

En lo referente a la teoría específica sobre la variable satisfacción del usuario se considera su definición, los factores que intervienen en las percepciones de los usuarios en el momento de su satisfacción y sus respectivas dimensiones; En su definición se ha considerado 04 autores, entre los cuales tenemos a Grande (2000), quien manifiesta que la satisfacción del cliente es la percepción que se basa en la semejanza de las expectativas que este tiene de la entidad versus la prestación del servicio . La satisfacción del cliente depende de la expectativa que se genera respecto al servicio que va a recibir, principalmente al tiempo de atención y simplicidad de los procesos de atención, en ese sentido la expectativa que se forma el usuario está relacionada con la información que cuenta del proceso de atención a través de la publicidad, a través de los medios de comunicación, redes sociales y el portal web de la institución. Su satisfacción o su insatisfacción se dan cuando hace uso del servicio en el cual compara tiempo, costos, etc. con la expectativa que tenía antes de adquirir el servicio.

En ese mismo sentido, Huisa (2006) sostiene que un cliente satisfecho depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. Por tanto, las entidades que brindan servicio deben cuidar el contenido de su información y la publicidad informativa a los usuarios, dado que son insumos para que el cliente adquiriera una expectativa de servicio y resulta determinante para la calificación del servicio, de tal forma que si cubre sus expectativas estará conforme si exceden estarán satisfecho; pero si el servicio está debajo de sus expectativas estará insatisfecho.

Así también, para Gosso (2008), El cliente satisfecho es la consecuencia de la evaluación permanente de un servicio después de consumirlo en base al cumplimiento de sus expectativas y necesidades. Es decir, para que la entidad prestadora de servicio mantenga satisfecho al cliente tiene que identificar sus necesidades y expectativas y

orientar sus procesos y esfuerzos hacia la satisfacción de dichos requerimientos y para ello tiene que evaluar constantemente su servicio, así como mantenerse en contacto con, los usuarios para determinar sus nuevas necesidades y expectativas.

Finalmente, Hernández (2011) precisa sobre la satisfacción del cliente es el “resultado de un proceso continuo de comparación con la experiencia y percepciones subjetivas, en un extremo, y los objetivos y las expectativas, en el otro”. Es decir, el usuario percibe y califica el servicio al momento que lo recibe, teniendo en cuenta por ejemplo la forma de atención, amabilidad, cortesía, el tiempo de demora, el costo del servicio, la simplicidad del servicio, el orden, etc. lo anteriormente descrito lo compara con sus expectativas que tenía antes de haber recibido el servicio lo cual le genera un nivel de satisfacción que resulta de comparar sus expectativas con lo que realmente percibió del servicio en condiciones reales.

Por otro lado, de acuerdo a las consideraciones de Simón (2005), los factores que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción son: la experiencia de los usuarios con el servicio, el nivel de implicación del usuario con el servicio en función y a medida que lo usa, así como el desempeño del servicio, la misma que está en función de las expectativas del usuario,

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción al usuario, teniendo en cuenta estas consideraciones de Gosso (2008), las dimensiones a considerar son: eficacia, eficiencia y comodidad. Las cuales se describen a continuación:

La primera dimensión denominada, eficacia, se relaciona con el logro de los objetivos esperados; ósea, hace referencia al conjunto de actividades que la entidad prestadora del servicio realiza para cumplir las metas establecidas. De acuerdo a las consideraciones anteriores la evaluación de la dimensión eficacia de la satisfacción del usuario se ha considerado a la capacidad resolutive que presenta la entidad para atender las demandas, reclamos de los usuarios; así como, la demostración de conocimiento para responder las inquietudes y orientar al usuario respecto a la prestación del servicio.

La segunda dimensión denominada, eficiencia, está referido al uso de los recursos de manera adecuada con la finalidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión. En ese sentido, en el desarrollo de la dimensión eficiencia sobre la satisfacción del cliente se ha considerado a los procedimientos simples en referencia al tiempo para dar respuesta y a su simplicidad para ser realizados por el usuario; así como a la disponibilidad de los trabajadores de la entidad para atender adecuadamente al usuario.

La tercera dimensión denominada, comodidad, está referida a la sensación del usuario respecto a la satisfacción en relación al ambiente donde se desarrolla el servicio. Desde esta perspectiva para evaluar la dimensión comodidad de la satisfacción del usuario se ha considerado al horario de atención de la entidad prestadora del servicio, al trato que brinda su personal al usuario, al tiempo de espera y al ambiente físico del lugar de atención, limpieza, ventilación, iluminación.

Teniendo en cuenta lo descrito se formula el siguiente planteamiento del problema general: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019? Asimismo, se plantea cinco problemas específicos: a.- ¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019? b .- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019? c.-¿Cuál es la relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019?. d.- ¿Cuál es la relación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019? e.- ¿Cuál es la relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019?

En lo referente a la justificación de la investigación, se justifica por tener relevancia social, por los resultados a los que arribará el presente estudio y servirán para iniciar acciones de mejora continua que contribuyan a mejorar y aplicar la simplificación

administrativa y se logre la satisfacción, lo cual beneficiará directamente a la ciudadanía que realiza tramites en la oficina de seguros Essalud, Piura.

La investigación a la vez, se justifica por brindar un aporte metodológico, considerando que el investigador elaboró instrumentos respectivos para evaluar las variables simplificación administrativa y satisfacción; los mismos que pueden ser aplicados o tomados como referencia para diversas investigaciones complementarias sobre el estudio.

El presente estudio, se ha realizado por primera vez, en los usuarios que acuden a realizar trámites en la Oficina de Seguros Essalud, Piura en el periodo 2019. Se ha aportado datos de interés institucional interno y social, los datos obtenidos nos facultan una nueva línea de investigación, desde la perspectiva del usuario sobre el análisis de las variables simplificación administrativa y satisfacción y de la relación de ambas en la oficina de seguros Essalud, Piura. Dicha información será importante para la toma de decisiones en beneficio directo de la ciudadanía.

En la mencionada oficina, se atienden diversos trámites de registro de asegurados: Altas, Bajas y Actualizaciones de datos y así como, realizar trámites por pagos de: Lactancias, Maternidad, Sepelio y Enfermedades Profesionales.

En los mencionados procedimientos administrativos que se realizan en la oficina de seguros Essalud, Piura, se basó en un estudio e investigación para determinar el grado de relación de la simplificación administrativa con la satisfacción de los usuarios que acuden a ejecutar diversos trámites de seguros y prestaciones económicas.

En lo referente a la hipótesis de la investigación se plantea como hipótesis general:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.  $H_0$ : No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud, Piura, 2019.

Asimismo, se plantea como hipótesis específicas: a.- El nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, es Regular. b.-El nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, es de Insatisfacción. c.-H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. d.- H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. e.- H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión procedimiento administrativo sobre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

Respecto a los objetivos planteados en la investigación, se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

Asimismo, se plantea cinco objetivos específicos: a.- Identificar el nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. b.- Identificar el nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. c.-. Determinar la relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. d.- Determinar la relación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la

oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. e.-. Determinar la relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

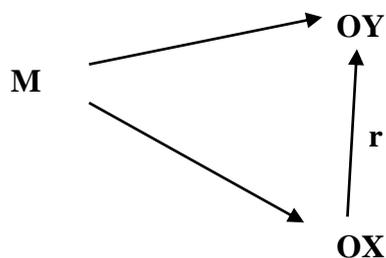
#### 2.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio se sostiene en el paradigma positivista, metodología cuantitativa, por existir cuantificación en las variables a nivel de estudio de categorías para definir el diseño adecuado para contestar las hipótesis planteadas en el tema simplificación administrativa y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. Siguió una metodología cuantitativa, porque siendo una investigación correlacional que describe y explica la relación de ambas variables tuvo que trabajarse con datos cuantitativos para realizar las respectivas pruebas estadísticas.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

La investigación es descriptiva no experimental, correlacional porque durante el desarrollo de la investigación no manipulamos las variables que se toman como se dan en la realidad: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

Se estableció la relación con la siguiente formula:



O x : Simplificación administrativa

R : Relación entre las variables.

O y : Satisfacción

M : Usuarios de la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019

Es descriptiva porque describió el nivel actual en que se encuentran las variables de estudio simplificación administrativa y satisfacción desde la perspectiva de los usuarios. La investigación es correlacional porque tuvo como propósito relacionar las variables simplificación administrativa y satisfacción a través del coeficiente de Pearson y la significancia bilateral.

## **2.2.Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variables**

**Variable 1= simplificación administrativa:** iniciativa y decisión política que mediante principios y acciones buscan como objetivo eliminar obstáculos y costos innecesarios para los ciudadanos que son generados por la inadecuada organización de las entidades públicas, los cuales pueden ser medidos a través del tiempo de atención, costo de los procedimientos y desarrollo de procedimientos administrativos (Muñoz, 2011; Ley N° 27444, 2001).

**Variable 2= satisfacción:** percepción que se fundamenta en la semejanza de las expectativas que el usuario tiene de la entidad versus el servicio recibido de esta, medido a través de la eficacia, eficiencia y comodidad (Grande, 2000; Gosso, 2008).

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla N° 01**

Operacionalización de las variables

| Variables                               | Dimensiones                 | Indicadores  | Ítems   | Categorías  | Técnica / Instrumentos    |
|---|-----------------------------|--|---|---|---------------------------|
| V1=<br>Simplificación<br>administrativa | Tiempo de atención          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de duración de los trámites.</li> <li>- Orientación oportuna al usuario.</li> <li>- Tiempo de atención de reclamos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atiende oportunamente a los usuarios.</li> <li>- Los procedimientos de los trámites se cumplen dentro de los tiempos y plazos establecidos.</li> <li>- Se preocupa por cumplir a cabalidad los tiempos y plazos de los procedimientos a su cargo.</li> <li>- Orienta oportunamente a los usuarios sobre los procedimientos a seguir.</li> <li>- Se muestran en forma visible y en un sitio adecuado la forma de llenar los formatos de los diversos procedimientos que el usuario puede realizar.</li> <li>- Da respuesta en forma oportuna a los problemas/ quejas de los usuarios respecto a los trámites realizados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mala</li> <li>b) Regular</li> <li>c) Buena</li> </ul> | Encuesta/<br>Cuestionario |
|   | Costo de los procedimientos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación oportuna del costo del procedimiento.</li> <li>- Aceptación de costo del procedimiento.</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunica oportunamente a los usuarios sobre los costos de los procedimientos a realizar.</li> <li>- Considera que es justo el costo actual de los procedimientos que realiza el usuario.</li> <li>- Las tasas asignadas por el procedimiento realizado están acordes con el servicio recibido.</li> </ul>  |   |                           |

|                  |  |   |            |                           |
|------------------|--|---|------------|---------------------------|
|                  |  | - Se muestran mediante esquemas o diagramas de flujo los procedimientos que el usuario debe seguir para un determinado trámite. |            |                           |
|                  | - Eficacia.  | - Muestran los requisitos para los diversos procedimientos que el usuario puede realizar.                                       |            |                           |
|                  | Procedimiento administrativo                             | - Los requisitos son básicamente los necesarios para los diversos procedimientos que el usuario pueda realizar.                 |            |                           |
|                  | - Eficiencia.  | - Se exhiben los estándares de tiempo de respuesta a los trámites de los diversos procedimientos que el usuario puede seguir.   |            |                           |
|                  |  | - El tiempo de respuesta que realiza el usuario está de acuerdo a los tiempos y plazos establecidos.                            |            |                           |
|                  | - Simplificación.  | - Los procedimientos que el usuario realiza presentan características para optimizar la simplificación.                         |            |                           |
|                  |  | - Comprometida con la mejora del procedimiento administrativo simplificado.   |            |                           |
|                  |  | - El servicio de atención puede atender la demanda de los usuarios.   |            |                           |
|                  | - Capacidad resolutive.                                  | - Da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios.   |            |                           |
|                  | Eficacia   | - Cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y con calidad.   |            |                           |
|                  |  | - Responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir.                                  |            |                           |
|                  | - Conocimiento.  | - Orienta adecuadamente al usuario para la atención de sus requerimientos.  |            |                           |
| V2= Satisfacción | - Brinda respuesta en tiempo previsto                    | - Satisfecho con el tiempo que demora para dar respuesta a su requerimiento solicitado.   | a) Mala    | Encuesta/<br>Cuestionario |
|                  | - Procedimientos simples                                 | - Los procedimientos que realiza el usuario son simples.  | b) Regular |                           |
| Eficiencia.      | - Disponibilidad del trabajador para atender al usuario. | - Existe personal disponible para atender al usuario.   | c) Buena   |                           |
|                  |  | - Dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda.                                |            |                           |
|                  |  | - El tiempo que dedica el personal al usuario es el suficiente.   |            |                           |

---

|           |                        |   |
|-----------|------------------------|---|
| Comodidad | - Horario de atención. | - El horario de servicio es adecuado.   |
|           | - Trato del personal.  | - El trato que brinda el personal al usuario es cordial.<br>- Inspira confianza al usuario.   |
|           | - Tiempo de atención.  | - Está satisfecho con el tiempo que demora el personal para atenderlo.<br>- Se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.<br>- Cuenta con una sala de espera con el aforo suficiente para el número de usuarios. |
|           | - Ambiente físico.     | - La sala de espera permanece limpia y cuenta con mobiliario con confort.<br>- Los ambientes de las oficinas se encuentran suficientemente iluminados y ventilados  |

---

## 2.3.Población, muestra y muestreo

### 2.3.1.Población

La población de estudio estaba conformada por los usuarios potenciales registrados en la base de datos del software informático de la oficina de seguros Essalud, que acudieron a realizar trámites sobre: pagos por sepelios, pagos por lactancia, pagos por maternidad, pagos por enfermedad, registros de altas, registros de bajas, registros de cambios. Solamente se consideró a los usuarios que realizaron trámites en la ciudad de Piura, capital de la región Piura, provincia de Piura, Distrito de Piura.

#### **Tabla 02**

*Usuarios atendidos en la oficina de seguros Essalud; periodo enero, febrero, marzo 2019.*

---

*Número de registro de expedientes tramitados por usuarios en la oficina de seguros Essalud Piura.*

---

| <b>Tipos de seguros</b> | <b>Enero</b> | <b>Febrero</b> | <b>Marzo</b> | <b>Total usuarios</b> |
|-------------------------|--------------|----------------|--------------|-----------------------|
| Lactancias              | 450          | 380            | 455          | 1285                  |
| Sepelios                | 15           | 8              | 18           | 41                    |
| Enfermedad              | 45           | 35             | 50           | 130                   |
| Maternidad              | 100          | 60             | 120          | 280                   |
| Altas                   | 800          | 500            | 810          | 2110                  |
| Bajas                   | 30           | 20             | 35           | 85                    |
| Cambios                 | 250          | 180            | 260          | 690                   |
| Total usuarios          | 1690         | 1183           | 1748         | 4621                  |

---

**Fuente:** Elaboración propia

Usuarios atendidos en la oficina de seguros Essalud, Piura, ascienden a 4621 usuarios, según la base de datos software de atención de la oficina de seguros Essalud Piura.

### 2.3.2.Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se trabajó con muestreo probabilístico estratificado, el cual determinó la muestra y definió la cantidad de usuarios que fueron considerados en la muestra:

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

Donde:

N= 4621 usuarios atendidos en la oficina de seguros Essalud, Piura.

Z = 1.96 Valor Z al 95% nivel de Confiabilidad

E = 5% Valor de error de precisión.

P = 0.5 proporción favorable a la característica en estudio.

q = 0.5 proporción desfavorable a la característica en estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,5) (0,5) (4621)}{(4621)(0.05)^2 + (1.96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 354.74$$

$$n = 355$$

Considerar:

$$\frac{n_o}{N} = \frac{355}{4621} = 0.077 < 0.30$$

La distribución de la muestra por tipos de seguros, se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 03**

*Distribución de la muestra según tipos de usuarios atendidos en la oficina de seguros Essalud.*

|                         | <b>Población<br/>Usuarios</b> | <b>Peso</b> | <b>Muestra<br/>Usuario</b> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------|----------------------------|
| <b>Tipos de seguros</b> | <b>N°</b>                     | <b>w</b>    | <b>N * W</b>               |
| Lactancias              | 1285                          | 0.28        | 99                         |
| Sepelios                | 41                            | 0.01        | 3                          |
| Enfermedad              | 130                           | 0.03        | 10                         |
| Maternidad              | 280                           | 0.06        | 22                         |
| Altas                   | 2110                          | 0.46        | 162                        |
| Bajas                   | 85                            | 0.02        | 7                          |
| Cambios                 | 690                           | 0.15        | 53                         |
| Total usuarios          | 4621                          | 1.00        | 355                        |

**Fuente:** Base de datos de usuarios atendidos en la oficina de seguros Essalud - Año 2019.

#### **a) Criterios de inclusión**

- Usuarios que realizaron trámites de: seguros de altas, bajas, cambios, subsidios por lactancias, maternidad, enfermedad y sepelio, en la oficina de seguros Essalud, Piura.
- Todos los usuarios que desearon voluntariamente participar de la investigación.

#### **b) Criterios de exclusión**

- Usuarios que solicitaron atención por consultas o informes, pero no formalizan ningún trámite.
- Usuarios que voluntariamente decidieron no participar del estudio
- Usuarios que no respondieron por completo las preguntas del cuestionario.

### **2.3.3. Muestreo**

De acuerdo a las consideraciones anteriores el muestreo que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue el probabilístico en forma estratificada según los tipos de usuarios. Es decir, los sujetos de estudios fueron elegidos al azar.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se trabajó con un cuestionario para los usuarios, para conocer la relación de la simplificación administrativa con la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura.

Las técnicas e instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos son los siguientes: Variables de Estudios; Simplificación administrativa y Satisfacción del usuario, técnicas encuestas, Instrumentos cuestionarios, fuente usuarios.

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Variable 1: Simplificación administrativa, para estimar la mencionada variable se utilizó la técnica de encuesta, debido a la necesidad de conocer la percepción de los usuarios sobre la simplificación administrativa en la oficina de seguros Essalud.

Variable 2: Satisfacción, lograr evaluar esta variable se utilizó la técnica de la encuesta, debido a que se requirió conocer el grado de satisfacción, según la experiencia vivida cuando fue atendido en la oficina de seguros Essalud.

#### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

##### **a) Cuestionario para la variable Simplificación Administrativa.**

Nombre Original: Cuestionario de Simplificación Administrativa, dirigido a usuarios.

Objetivo General: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud, Piura 2019.

La Estructura del Instrumento, estuvo conformado por la variable independiente Simplificación Administrativa, se realizó mediante un cuestionario con escala de Likert, diseñado y creado por el investigador. Este instrumento está elaborado por 16 ítems, dividido en tres dimensiones: Tiempo de atención, costo de los procedimientos y procedimiento administrativo.

Variable 2: La satisfacción, para analizar se formuló un cuestionario con escala de Likert, elaborado por el investigador. Dicho instrumento consta de 18 ítems, compuesto por tres dimensiones: Eficacia, eficiencia y comodidad.

Los instrumentos aplicados para las variables simplificación administrativa y satisfacción midieron la percepción de los usuarios desde un rango muy bajo (1): Nunca del supuesto en cuestión, con una percepción muy elevada (5): Siempre del supuesto, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

### **2.4.3. Validez y confiabilidad**

#### **2.4.3.1. Validez del contenido**

Se consideró a tres expertos en el área que garantizan que los ítems de los instrumentos elaborados, en este caso un instrumento para cada variable: Simplificación Administrativa y Satisfacción, representan el contenido que se busca evaluar. Para ello se recurrió al juicio de estos tres expertos, los cuales nos otorgaron las constancias respectivas, quedando manifiesto su veredicto respecto a la pertinencia de los instrumentos; los expertos son los siguientes: Mg. Miguel Chang Heredia, Catedrático – Investigador; Mg. Juan Carlos Castillo Patiño, Mg. León Baltazar Ancajima Cornejo, los mismos que calificaron el instrumento como bueno por tener claridad, ser confiable, coherente y relevante.

#### **2.4.3.2. Validez de criterio.**

Ambas variables “Simplificación Administrativa” y “Satisfacción” están bien divididas por el sustento de las bases teóricas, cuentan con dimensiones e indicadores, cada una de ellas tiene tres dimensiones y ocho indicadores, los cuales, permitieron generar indicadores de medida a partir de la muestra señalada; la conexión existente entre los objetivos planteados, las dimensiones, los indicadores, los ítems y las opciones de respuestas considerando la congruencia, la pertinencia y redacción, para obtener respuesta a los objetivos establecidos en la investigación.

#### **2.4.3.3. Validez de constructo.**

Ambas variables de la investigación están correctamente conceptualizadas y respaldadas por autores que se encuentran citados. La variable “Simplificación Administrativa” está basada en los conceptos de Muñoz, (2011); Ley N° 27444, (2001), mientras que la variable 2 “Satisfacción” se encuentran basada en los conceptos de Grande, (2000) y Gosso, (2008). Cada una de las variables tiene vínculos con distintos aspectos vinculados a las dimensiones y variables de la investigación planteada.

#### **2.4.3.4. Confiabilidad**

Para establecer la confianza de los instrumentos: “simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario y la satisfacción desde la perspectiva del usuario “se utilizó el procedimiento estadístico coeficiente Alfa de Cronbach.

Los valores alfa de Cronbach para los cuestionarios simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario y la satisfacción desde la perspectiva del usuario fueron 0,812 y 0.825 respectivamente. Datos que demuestran un nivel aceptable de credibilidad de ambos instrumentos.

#### **2.5.Procedimiento**

Los procedimientos para aplicar los instrumentos son los siguientes:

- Autorización de los directivos de la oficina de seguros Essalud, para realizar las encuestas y lograr aplicar los instrumentos de la investigación.
- Dialogo e información sobre los objetivos de la presente investigación, a los usuarios de la oficina de Seguros Essalud, que estuvieron dispuestos a colaborar con la investigación.
- Se codificaron ambos instrumentos teniendo en cuenta que para un mismo usuario los mencionados instrumentos deben tener el mismo código.
- Se aplicaron ambos instrumentos en un mismo periodo de tiempo.

#### **2.6.Método de análisis de datos**

Para nuestra investigación: Simplificación Administrativa y Satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros, Essalud, establecida desde el paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo correlacional causal.

- **Pruebas pilotos previos:**

Se acudió a una prueba de normalidad de datos, acudiendo en nuestro caso a la prueba de alfa Cronbach, con determinados usuarios comprometidos y vinculados por las variables de estudio, para determinar si los datos que buscamos en nuestras variables son normales o no normales, y luego proceder de acuerdo a los protocolos estadísticos correspondientes al final.

Los procedimientos que se realizaron para analizar los resultados obtenidos por medio de la utilización de los respectivos instrumentos del estudio, son los siguientes:

- **Generación de datos:** se desarrolló una base de datos para las variables simplificación administrativa y satisfacción, utilizando el programa Excel y el programa estadístico SPSS V.21.

- Tipo de análisis: de acuerdo al diseño de la presente investigación, paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo correlacional causal, se ejecutó el estudio bivariado y cuantitativo.

- Para el análisis de resultados descriptivos se elaboraron cuadros y figuras con cantidades y porcentajes, y se calcularon estadísticas descriptivas teniendo el apoyo del software estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, describiendo los resultados encontrados según los objetivos de la investigación.

- Para el análisis correlacional al relacionar las dimensiones variable simplificación administrativa con la variable satisfacción de los usuarios fue analizada mediante las tablas de contingencia y el coeficiente de Pearson, describiéndose los resultados encontrados.

- Contrastación de hipótesis: la contrastación de las hipótesis generales y específicas correlacionales se realizó mediante la significancia bilateral, la misma que fue analizada teniendo en cuenta:

$p > 0.05$  se acepta la hipótesis.

$p < 0.05$  se rechaza la hipótesis.

- Con los resultados, nos permitió contrastar las hipótesis generales y específicas, para enfocar la discusión y plantear las conclusiones.

## **2.7. Aspectos éticos**

La presente investigación denominada: “simplificación administrativa y satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud, 2019” para su desarrollo se requirió recopilar la información desde la perspectiva de los usuarios de la Oficina de Seguros Essalud. En ese sentido, se protegió la confidencialidad identidad y anonimato de los usuarios que colaboren con la investigación motivo por el cual se asignó un código a cada usuario.

Los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos fueron de única utilidad en la ejecución de la investigación, conservando la información tal como se recogió en la realidad, sin alteración alguna.

Asimismo, se dio a conocer a los usuarios que colaboraron con la investigación los objetivos del estudio con la finalidad de que el proceso de recopilación de información sea transparente.

Respecto de los datos que fueron encontrados se guardaron celosamente el criterio de inalterabilidad de éstos, resumiendo solamente las respuestas dadas por los usuarios; respetando los datos de no modificar el sentido que quisieron enunciar, toda vez, que es parte de la integridad en la Investigación como anexo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Estadística descriptiva

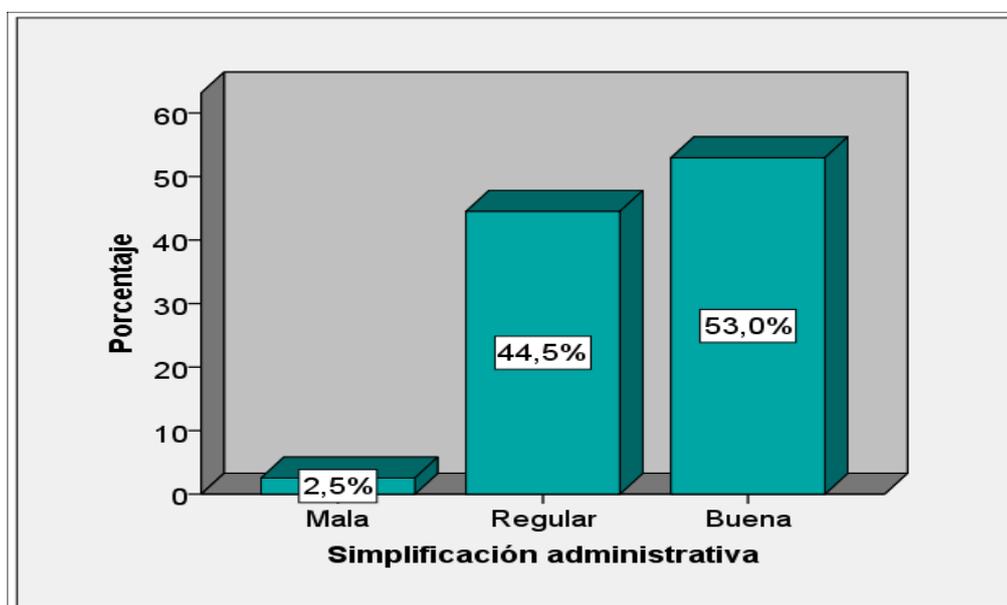
**Objetivo número 1:** Identificar el nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

**Tabla 4**

*Nivel de la simplificación administrativa.*

| Simplificación administrativa |         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|---------|------------|------------|
| Válido                        | Mala    | 9          | 2,5        |
|                               | Regular | 158        | 44,5       |
|                               | Buena   | 188        | 53,0       |
|                               | Total   | 355        | 100,0      |

*Fuente: Cuestionarios aplicados al usuario*



**Figura 1:** Nivel de la Simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario

*Fuente: Tabla 4*

Apreciaciones:

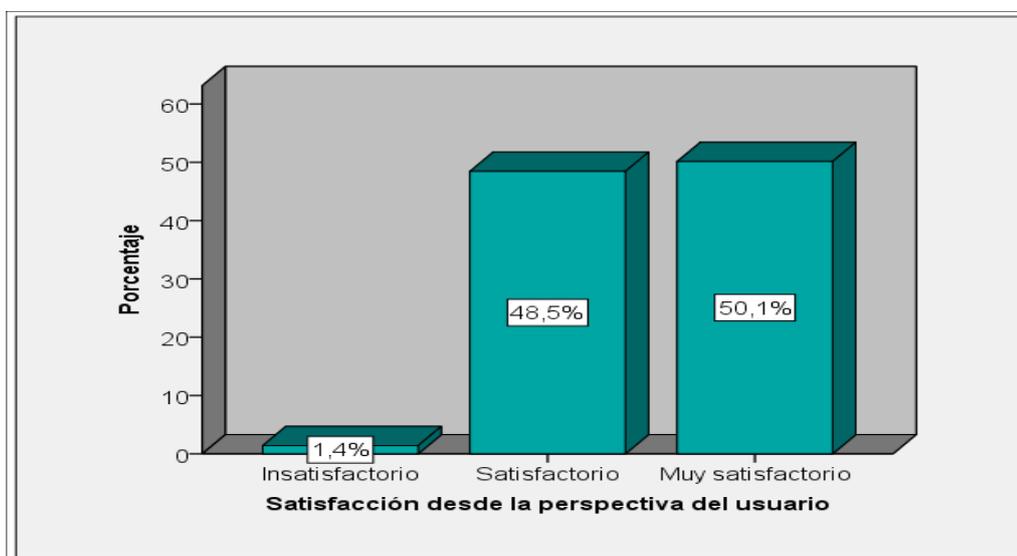
Los datos mostrados en la Tabla 4 con la Figura 1, sobre el nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, el 53,0% de los usuarios califican en nivel Buena, el 44,5% califican en nivel Regular y el 2,5% califican en nivel Mala.

**Objetivo número 2:** Identificar el nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

**Tabla 5**  
*Nivel de la satisfacción*

| <b>Satisfacción desde la perspectiva del usuario</b> |                   |            |            |
|--|-------------------|------------|------------|
|  |                   | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido   | Insatisfactorio   | 5          | 1,4        |
|  | Satisfactorio     | 172        | 48,5       |
|  | Muy satisfactorio | 178        | 50,1       |
|  | Total             | 355        | 100,0      |

*Fuente:* Cuestionarios aplicados al usuario



**Figura 2:** Nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario.

*Fuente:* Tabla 5

Apreciaciones:

Los datos presentados en la Tabla 5 y la Figura 2, sobre el nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, el 50,1% de los usuarios califican en nivel Muy satisfactorio, el 48,5% califican en nivel Satisfactorio y el 1.4% califican en nivel Insatisfactorio.

**Objetivo número 3:** Determinar la relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

**Tabla 6**

*Dimensión Tiempo de atención\*Satisfacción desde la perspectiva del usuario*

|                    |         | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |               |                   | Total |        |
|--------------------|---------|---|---------------|-------------------|-------|--------|
|                    |         | Insatisfactorio                               | Satisfactorio | Muy satisfactorio |       |        |
|                    |         | o   | o             |                   |       |        |
| Tiempo de atención | Mala    | Recuento                                      | 2             | 5                 | 0     | 7      |
|                    |         | % del total                                   | 0,6%          | 1,4%              | 0,0%  | 2,0%   |
|                    | Regular | Recuento                                      | 1             | 132               | 24    | 157    |
|                    |         | % del total                                   | 0,3%          | 37,2%             | 6,8%  | 44,2%  |
|                    | Buena   | Recuento                                      | 2             | 35                | 154   | 191    |
|                    |         | % del total                                   | 0,6%          | 9,9%              | 43,4% | 53,8%  |
|                    | Total   | Recuento                                      | 5             | 172               | 178   | 355    |
|                    |         | % del total                                   | 1,4%          | 48,5%             | 50,1% | 100,0% |

*Fuente: Cuestionarios aplicados al usuario*

Apreciaciones:

En la Tabla 6, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, se observa que el valor más relevante es que el 43,4% de los usuarios califican en nivel Buena la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y a la vez califican en nivel Muy satisfactorio la satisfacción desde la perspectiva del usuario.

**Objetivo número 4:** Determinar la relación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

**Tabla 7**

*Dimensión Costo de los procedimientos\*Satisfacción desde la perspectiva del usuario*

|                             |         |             | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |               |                   | Total  |
|-----------------------------|---------|-------------|---|---------------|-------------------|--------|
|                             |         |             | Insatisfactorio                               | Satisfactorio | Muy satisfactorio |        |
| Costo de los procedimientos | Mala    | Recuento    | 3   | 17            | 2                 | 22     |
|                             |         | % del total | 0,8%  | 4,8%          | 0,6%              | 6,2%   |
|                             | Regular | Recuento    | 2   | 123           | 40                | 165    |
|                             |         | % del total | 0,6%  | 34,6%         | 11,3%             | 46,5%  |
|                             | Buena   | Recuento    | 0   | 32            | 136               | 168    |
|                             |         | % del total | 0,0%  | 9,0%          | 38,3%             | 47,3%  |
|                             | Total   | Recuento    | 5   | 172           | 178               | 355    |
|                             |         | % del total | 1,4%  | 48,5%         | 50,1%             | 100,0% |

*Fuente:* Cuestionarios aplicados al usuario

Apreciaciones:

En la Tabla 7, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, se observa que el valor más relevante es que el 38,3% de los usuarios califican en nivel Buena la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y a la vez califican en nivel Muy satisfactorio la satisfacción desde la perspectiva del usuario.

**Objetivo número 5:** Determinar la relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

**Tabla 8**

*Dimensión Procedimiento Administrativo\*Satisfacción desde la perspectiva del usuario*

|                              |         | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |               |                   | Total |        |
|------------------------------|---------|---|---------------|-------------------|-------|--------|
|                              |         | Insatisfactorio                               | Satisfactorio | Muy satisfactorio |       |        |
| Procedimiento Administrativo | Mala    | Recuento                                      | 2             | 10                | 1     | 13     |
|                              |         | % del total                                   | 0,6%          | 2,8%              | 0,3%  | 3,7%   |
| Regular                      | Regular | Recuento                                      | 3             | 130               | 22    | 155    |
|                              |         | % del total                                   | 0,8%          | 36,6%             | 6,2%  | 43,7%  |
| Buena                        | Buena   | Recuento                                      | 0             | 32                | 155   | 187    |
|                              |         | % del total                                   | 0,0%          | 9,0%              | 43,7% | 52,7%  |
| Total                        | Total   | Recuento                                      | 5             | 172               | 178   | 355    |
|                              |         | % del total                                   | 1,4%          | 48,5%             | 50,1% | 100,0% |

*Fuente:* Cuestionarios aplicados al usuario

Apreciaciones:

En la Tabla 8, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, se observa que el valor más relevante es que el 43,7% de los usuarios califican en nivel Buena la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y a la vez califican en nivel Muy satisfactorio la satisfacción desde la perspectiva del usuario.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

**Tabla 9**  
*Simplificación administrativa\*Satisfacción desde la perspectiva del usuario*

|                               |         | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |               |                   | Total |        |
|-------------------------------|---------|---|---------------|-------------------|-------|--------|
|                               |         | Insatisfactorio                               | Satisfactorio | Muy satisfactorio |       |        |
| Simplificación administrativa | Mala    | Recuento                                      | 2             | 7                 | 0     | 9      |
|                               |         | % del total                                   | 0,6%          | 2,0%              | 0,0%  | 2,5%   |
|                               | Regular | Recuento                                      | 1             | 141               | 16    | 158    |
|                               |         | % del total                                   | 0,3%          | 39,7%             | 4,5%  | 44,5%  |
|                               | Buena   | Recuento                                      | 2             | 24                | 162   | 188    |
|                               |         | % del total                                   | 0,6%          | 6,8%              | 45,6% | 53,0%  |
|                               |         | Recuento                                      | 5             | 172               | 178   | 355    |
|                               | Total   | % del total                                   | 1,4%          | 48,5%             | 50,1% | 100,0% |

*Fuente:* Cuestionarios aplicados al usuario

Apreciaciones:

En la Tabla 9, se muestra la tabla de contingencia de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, se observa que el valor más relevante es que el 45,6% de los usuarios califican en nivel Buena la simplificación administrativa y a la vez califican en nivel Muy satisfactorio la satisfacción desde la perspectiva del usuario.

### 3.2. Comprobación de Hipótesis

#### Prueba hipótesis 1:

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario*

| Correlaciones                                 |                        | Tiempo de atención | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |
|---|------------------------|--------------------|---|
| Tiempo de atención                            | Correlación de Pearson | 1                  | ,745**  |
|   | Sig. (bilateral)       |                    | ,000  |
|   | N                      | 355                | 355   |
| Satisfacción desde la perspectiva del usuario | Correlación de Pearson | ,745**             | 1   |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000               |   |
|   | N                      | 355                | 355   |

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

*Fuente: Cuestionarios aplicados al usuario*

#### Apreciaciones:

- Tabla 10 muestra el resultado de la correlación existente con la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la variable satisfacción de los 355 usuarios de la oficina de seguros Essalud, Piura.
- El P valor (bilateral) dato que resultó cero (0) se coteja con el parámetro de SPSS (1% = 0,01).
- El resultado de esa comparación menos a 0.01, por lo tanto, no se acepta la hipótesis general nula: Ho. No existe correlación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y satisfacción. En consecuencia, se acepta la hipótesis general positiva: Hi. Sí existe correlación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y satisfacción.
- El resultado 0,745 coeficiente de correlación obtenido, la correlación es buena.

## Prueba hipótesis 2:

**Tabla 11**

*Relación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario.*

| Correlaciones                                 |                        | Costo de los procedimientos | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |
|---|------------------------|-----------------------------|---|
| Costo de los procedimientos                   | Correlación de Pearson | 1                           | ,685**  |
|   | Sig. (bilateral)       |                             | ,000  |
|   | N                      | 355                         | 355   |
| Satisfacción desde la perspectiva del usuario | Correlación de Pearson | ,685**                      | 1   |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000                        |   |
|   | N                      | 355                         | 355   |

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

*Fuente: Cuestionarios aplicados al usuario*

### Apreciaciones:

- Tabla 11 se muestra el resultado de la correlación entre la dimensión costo de los procedimientos sobre la simplificación administrativa y la variable satisfacción sobre los 355 usuarios de la oficina de seguros Essalud, Piura.
- El P valor (bilateral) obtenido es un resultado cero (0) al evaluar la semejanza con el parámetro de SPSS (1% = 0,01).
- La comparación menor a 0.01 se rechaza esta hipótesis general nula: Ho. No existe correlación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y satisfacción. Es decir, se acepta la hipótesis general positiva: Hi. Existe correlación entre la dimensión costo de los procedimientos de simplificación administrativa y satisfacción.
- El dato 0,685 coeficientes de correlación, la correlación es buena.

### Prueba hipótesis 3:

**Tabla 12**

*Relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario.*

| Correlaciones                                 |                        | Procedimiento Administrativo | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |
|---|------------------------|------------------------------|---|
| Procedimiento Administrativo                  | Correlación de Pearson | 1                            | ,752**  |
|   | Sig. (bilateral)       |                              | ,000  |
|   | N                      | 355                          | 355   |
| Satisfacción desde la perspectiva del usuario | Correlación de Pearson | ,752**                       | 1   |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000                         |   |
|   | N                      | 355                          | 355   |

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

*Fuente: Cuestionarios aplicados al usuario*

Apreciaciones:

- Tabla 12, mostramos el resultado de la correlación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa con la variable satisfacción de los 355 usuarios de la oficina de seguros Essalud, Piura.
- El P valor (bilateral) que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01).
- El resultado de esa comparación menos a 0.01 no se acepta la hipótesis general nula: Ho. No existe correlación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y satisfacción. Es decir, se acepta la hipótesis general positiva: Hi. Existiendo correlación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y satisfacción.
- El dato 0,752 coeficiente de correlación obtenido, es buena.

## Prueba Hipótesis General.

**Tabla 13**

*Relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario.*

| Correlaciones                                 |                        | Simplificación administrativa | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |
|---|------------------------|-------------------------------|---|
| Simplificación administrativa                 | Correlación de Pearson | 1                             | ,818**  |
|   | Sig. (bilateral)       |                               | ,000  |
|   | N                      | 355                           | 355   |
| Satisfacción desde la perspectiva del usuario | Correlación de Pearson | ,818**                        | 1   |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000                          |   |
|   | N                      | 355                           | 355   |

\*\* . La correlación resulta buena por tener resultado ,818 (bilateral).

*Fuente: Cuestionarios aplicados al usuario*

### Apreciaciones:

- En la tabla 13, observamos el resultado de la correlación con la variable simplificación administrativa y la variable satisfacción de los 355 usuarios que fueron atendidos en la oficina de seguros Essalud, Piura.
- El P valor o sig. (bilateral) que resultó cero (0) al comparar con el parámetro de SPSS ( $1\% = 0,01$ ).
- El resultado de esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis general nula:  $H_0$ . No existe correlación con la simplificación administrativa y satisfacción. En ese sentido, se acepta la hipótesis general positiva:  $H_1$ . Sí existe correlación entre simplificación administrativa y satisfacción.
- El resultado 0,818 coeficiente de correlación alcanzado, es un resultado bueno.

#### IV. DISCUSIÓN

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, en la tabla de contingencia se observó que desde la perspectiva de los usuarios es que el 45,6% de los mismos califican en nivel Buena la simplificación administrativa, el nivel de la satisfacción. Asimismo, se muestra el cálculo de la correlación entre la variable simplificación administrativa y la variable satisfacción desde la perspectiva de los usuarios y con un P valor (bilateral) obtenido de cero (0) comparado con el dato de  $1\% = 0,01$  y al ser menor, nos permite no aceptar la hipótesis nula  $H_0$ , aceptando la hipótesis general positiva  $H_1$  sobre la existencia de correlación entre la simplificación administrativa y satisfacción, se evidencia lo planteado por Calagua (2018) que mediante un análisis concluye que existe relación directa y altamente significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio. Al respecto ha teorizado Muñoz (2011), conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios se relaciona directamente con la percepción que tiene como base la comparación de las expectativas que el usuario tiene de la institución versus el servicio recibido de esta (Grande, 2000).

**Objetivo número 1:** Identificar el nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, se observó que más de la mitad (53,0%) de los usuarios lo califican en nivel Buena y el 47% de los mismos lo califican en nivel Regular – Mala, lo que significa que eliminan y compactan algunas fases del proceso administrativo, pero hay deficiencia para agilizar los requisitos y trámites administrativos (Geovany, 2007). Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Solís (2018), quien concluye que el nivel de la Simplificación Administrativa, es moderado. Por su parte, Vidarte (2017), concluye que más de la mitad de los servidores públicos se encuentran insatisfechos con los procesos internos de la organización.

**Objetivo número 2:** Identificar el nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, se observó que la mitad (50,1%) de los usuarios lo califican en nivel Muy satisfactorio y el 49.9% lo califican

en nivel Satisfactorio – Insatisfactorio, lo que significa que están atendiendo las demandas de los usuarios y cumplen con entregar lo solicitado en forma oportuna; sin embargo, demoran para dar respuesta a los reclamos de los usuarios (Huisa, 2006). Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Carreazo (2018), que llega a la conclusión de que el nivel de la satisfacción del usuario es Bueno con 60.0%.

**Objetivo número 3:** Determinar la relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, en la tabla de contingencia se observó que desde la perspectiva de los usuarios el 43,4% de los mismos, califican en nivel Bueno el tiempo de atención y a la vez califican en nivel Muy satisfactorio la variable satisfacción. Asimismo, en la tabla de correlación se muestra el resultado de la correlación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la variable satisfacción desde la perspectiva de los usuarios y con un P valor (bilateral) obtenido de cero (0) comparado con el parámetro de  $1\% = 0,01$  y siendo menos se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , en consecuencia se acepta la hipótesis general positiva  $H_1$  sobre que si existe correlación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y satisfacción. Al respecto ha teorizado Ley N° 27444 (2001), procedimientos y cumplimiento de trámites en tiempos y plazos establecidos se relaciona directamente con las expectativas que tiene el usuario al recibir un servicio (Huisa, 2006).

**Objetivo número 4:** Determinar la relación entre la dimensión costo de los procedimientos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, en la tabla de contingencia se observó que desde la perspectiva de los usuarios es que el 38,3% de los mismos califican en nivel Buena la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y a la vez califican en nivel Muy satisfactorio la satisfacción. Asimismo, en la tabla de correlación se puede apreciar el cálculo de la correlación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la variable satisfacción desde la perspectiva de los usuarios y con un P valor (bilateral) obtenido de cero (0) comparado con el parámetro de  $1\% = 0,01$  siendo menos nos conduce a desestimar la hipótesis nula  $H_0$ , aprobando la hipótesis general positiva  $H_1$  sobre que si existe

correlación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y satisfacción, comprobando lo encontrado por Esparza (2014), que mediante un estudio concluye que la simplificación administrativa conlleva a una reducción de las cargas administrativas o burocráticas al disminuir el coste de tramitación de los procedimientos administrativos. Al respecto ha teorizado la S.G.P de la P.C.M del Perú (2012), comunicar el costo de los procedimientos, evitando lucrar con el servicio brindado a los usuarios se relaciona directamente con el cumplimiento de necesidades y expectativas del usuario (Gosso, 2008).

**Objetivo número 5:** Determinar la relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019, en la tabla de contingencia se observó que desde la perspectiva de los usuarios es que el 43,7% de los mismos califican en nivel Buena la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y a la vez califican en nivel Muy satisfactorio la satisfacción. Asimismo, en la tabla de correlación se observa que el cálculo de la correlación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la variable satisfacción desde la perspectiva de los usuarios y con un P valor (bilateral) obtenido de cero (0) que comparado con el parámetro de  $1\% = 0,01$  y al ser menos se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , aprobando la hipótesis general positiva  $H_1$ , si existe correlación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y satisfacción, se demuestra lo estudiado por Herrera (2014), quien concluye que deben existir cambios legales y reglamentarios que permitan la flexibilidad e innovación al que hacer administrativo. Al respecto ha teorizado Guzmán (2013), agilidad de los requisitos administrativos tramitado en las entidades, que tienen por objetivo resolver actos administrativos, se relaciona directamente con la satisfacción del ciudadano respecto al servicio recibido (Huisa, 2006).

## V. CONCLUSIONES

- La relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, sobre los 355 usuarios estudiados, corroborándose la hipótesis positiva planteada. Esto significa que el usuario se siente satisfecho con la eliminación de obstáculos y costos innecesarios de los procesos y procedimientos administrativos, confirmándose lo que establece la teoría y los estudios previos.
- El nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, es Buena calificada por el 53%, pero el 47% lo califica en el nivel Malo- Regular. Lo que significa que aún se tienen que mejorar los procesos y procedimientos para que sean más ágiles, menos engorrosas y de menor costo, y que de no atenderse prevé resultados e incremento de insatisfacción en los usuarios.
- La satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, se encuentra en el nivel satisfactorio (50.1%). Sin embargo, el 49.9 % no alcanza ese nivel de satisfacción. Es decir, la oficina de seguros Essalud, Piura aún tiene que mejorar la eficacia del servicio prestado, brindando un servicio acorde con las expectativas del usuario, en caso de no aplicar acciones de mejora en la aplicación de eficacia, puede generar malestar e incremento de reclamos en los usuarios.
- La relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, es directa y buena. Lo que significa que las satisfacciones del usuario aumentan en la medida que los tiempos de atención y la respuesta de reclamos disminuyen.
- Existe relación directa y buena entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. Esto significa que cuando el costo es justo y se comunica oportunamente al usuario y si cumple con el servicio oportunamente el usuario se siente satisfecho.

- La relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, es directa y buena. Es decir, cuando se desarrolla un procedimiento administrativo con eficiencia y eficacia el usuario se siente satisfecho con el servicio brindado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Ante la relación de la Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, las autoridades de la oficina de Seguros Essalud, Piura, deben elaborar a corto plazo un plan de trabajo, que incluya políticas y acciones administrativas de reducción de procesos, contribuyendo a la mejora continua de los procesos administrativos con el fin de hacerlos más ágiles y menos engorrosos dentro del marco legal respectivo.
  
- Frente el hallazgo de que existe un sector de usuarios que consideran que la simplificación administrativa no alcanza los niveles adecuados, los directivos de la oficina de seguros EsSalud, Piura, deberán darle mayor importancia a las quejas y reclamos con la finalidad de identificar oportunidades para mejorar los procedimientos administrativos, así mismo involucrar a los usuarios en las acciones de mejora con la ejecución de encuestas periódicas, charlas en la sala de espera e insertar banner de orientación , con frases simples, claras y precisa.
  
- Frente el hallazgo de que existe un sector de usuarios que no se encuentra muy satisfecho, la oficina de seguros Essalud, Piura deberá mejorar la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos, así como brindarle mayor comodidad al usuario.
  
- Sobre los resultados que focalizan la relación entre el tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, los directivos de la oficina de seguros Essalud Piura, deberían optimizar el tiempo de atención y la duración de los procedimientos administrativos acorde con las normas legales.
  
- Ante la relación de costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, los directivos de la institución deberán gestionar la utilización de aplicativos informáticos para optimizar los recursos materiales y humanos para reducir costos operativos de los procedimientos administrativos acorde con la normatividad vigente.

- Los resultados indican que existe relación entre la dimensión procedimientos administrativos de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario los directivos de la oficina de seguros Essalud Piura, se deberá implementar un control permanente para identificar las deficiencias y procedimientos con la finalidad de rediseñarlos en función del mejoramiento de la eficiencia y eficacia.

## VII. REFERENCIAS

- Brooks, F. (2005). *Calidad de servicio interno*. Florida, Estados Unidos: Internacional Bradfo
- 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*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Carreazo, J. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Decreto Supremo 014-2016-TR. (2016). *Aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA del Seguro Social de Salud – ESSALUD*: Gobierno del Perú.
- Decreto Supremo N° 004- 2013- PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima- Perú: Gobierno del Perú.
- Ley N° 27444. (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima-Perú: Gobierno del Perú.
- Díaz, M. (2010). *El empleado Público ante el Procedimiento Administrativo: deberes y obligaciones de buena administración*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Díaz, R. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la Municipalidad Distrital de Tumbayaco – 2017*. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Esparza, C. (2014). *La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. España: Universidad de Murcia.
- Gamero, E. (2012). *Simplificación del procedimiento administrativo: una respuesta idónea desde el derecho administrativo ante la crisis*, Madrid, España Thomson-Civitas, Cizur Menor.:
- Geovany, G. (2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la existencia de Fundes*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Gobierno del Perú (20 de marzo del 2017). *Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo*. DL: 1272

- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.
- Grande, I. (2000). *Marketing de los servicios (3era ed.)*. España: ESIC Editorial.
- Gurria, A. (2019). *Presentación de los estudios de la OCDE “Combate a la Colusión en las Compras Públicas del IMSS” y “Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social”*. Recuperado de: <http://www.oecd.org/mexico/estudios-de-la-ocde-sobre-el-instituto-mexicano-del-seguro-social.htm>.
- Guzmán, A. (1999). *Tramitología, simplificación de procesos administrativos y reingeniería de negocios*, Centro de Investigación en Computación. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Pacífico Editores.
- Hernández, F. (1994). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Revistas Científicas Complutenses*, 354-356.
- Herrera, R. (2014). *“Estudio preliminar sobre los procedimientos administrativos y la transformación de la gestión pública”*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Huisa, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Johnson, D. Eugene, A. y Hornell, C. (2005). *Expectativas racionales y adaptativas en un marco de expectativas del cliente*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (2005). *La naturaleza de las relaciones con los clientes en los servicios, Avances en Marketing y Gestión de Servicios*. Colombia: McGraw Hill.
- Llatas, M. (2008). *Simplificación Administrativa*. Chiclayo, Perú: Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Muñoz, W. (2011). *La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de LLamkay SAC.
- OCDE. (2016). *Política Regulatoria en el Perú uniendo el marco para la calidad regulatoria*. Perú: Estudios de la OCDE en Reforma Regulatoria.

- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., y Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- PCM. (2012). *Guía de Simplificación Administrativa y determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Lima- Perú: Secretaría de Gestión Pública.
- Pizzo, M. (2012). *Cómo afectan los elementos tangibles a la calidad del servicio*. ComoServirConExcelencia.com. Recuperado de <https://goo.gl/cXce5C>.
- R&C Consulting (2016). *El procedimiento administrativo y sus características*. Perú. Recuperado de: <https://goo.gl/T2uU2v>.
- Resolución Ministerial N° 242/MINSA, (2016). *Procedimientos para inscripción de bienes farmacéuticos y sanitarios*, Lima Perú.
- Schwab, K. y Sala-i-Martin, X. (2015). *Foro Económico Mundial: el informe de competitividad mundial 2015-2016*. Ginebra: Foro Económico Mundial.
- Secretaría de Gestión Pública (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.
- Simón, R. (2005). *Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carroceros de autocares y autobuses* (tesis de maestría). Sevilla, España: Universidad de Sevilla.
- Solís, A. (2018). *Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Vidarte, J. (2017). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*. Piura: Universidad Cesar vallejo.

## ANEXOS

### ANEXO N°01

#### INSTRUMENTO N° 01



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DIRIGIDO A USUARIOS

Código:

Fecha: .....

#### INSTRUCCIÓN

Estimado usuario, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de simplificación administrativa en la oficina de seguros Essalud, Piura, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros

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

| N°                                   | INDICADORES / ÍTEMS   | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|--------------------------------------|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
|                                      |   | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| <b>DIMENSIÓN: Tiempo de atención</b> |   |       |            |         |              |         |
| 01                                   | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, atiende oportunamente a los usuarios?   |       |            |         |              |         |
| 02                                   | ¿Los procedimientos de los trámites que realiza en la oficina de seguros Essalud, Piura, se cumplen dentro de los tiempos y plazos establecidos?  |       |            |         |              |         |
| 03                                   | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura, se preocupa por cumplir a cabalidad los tiempos y plazos de los procedimientos a su cargo?   |       |            |         |              |         |
| 04                                   | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, orienta oportunamente a los usuarios sobre los procedimientos a seguir?   |       |            |         |              |         |
| 05                                   | ¿Se muestran en forma visible y en un sitio adecuado la forma de llenar los formatos de los diversos procedimientos que el usuario puede realizar dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura? |       |            |         |              |         |
| 06                                   | ¿El personal de las oficinas de seguros Essalud, Piura, da respuesta en forma oportuna a los problemas/ quejas de los usuarios respecto a los trámites realizados?                                |       |            |         |              |         |

| <b>DIMENSIÓN: Costo de los procedimientos</b>  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 07   | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, comunica oportunamente a los usuarios sobre los costos de los procedimientos a realizar?                         |  |  |  |  |  |
| 08   | ¿Consideras que es justo el costo actual de los procedimientos que realiza el usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura?   |  |  |  |  |  |
| 09   | ¿Las tasas asignadas por el procedimiento realizado en la oficina de seguros Essalud, Piura están acorde con el servicio recibido?                                     |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: Procedimiento administrativo</b> |  |  |  |  |  |  |
| 10   | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran mediante esquemas o diagramas de flujo los procedimientos que el usuario debe seguir para un determinado trámite? |  |  |  |  |  |
| 11   | ¿Dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran los requisitos para los diversos procedimientos que el usuario puede realizar?                             |  |  |  |  |  |
| 12   | ¿Los requisitos que exige la oficina de seguros Essalud, Piura son básicamente los necesarios para los diversos procedimientos que el usuario pueda realizar?          |  |  |  |  |  |
| 13   | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se exhibe los estándares de tiempo de respuesta a los trámites de los diversos procedimientos que el usuario puede seguir?    |  |  |  |  |  |
| 14   | ¿El tiempo de respuesta que da la oficina de seguros Essalud, Piura a los procedimientos que realiza el usuario está de acuerdo a los tiempos y plazos establecidos?   |  |  |  |  |  |
| 15   | ¿Consideras que los procedimientos que el usuario realiza en la oficina de seguros Essalud, Piura presentan características para optimizar la simplificación?          |  |  |  |  |  |
| 16   | ¿Percibes que la oficina de seguros Essalud, Piura está comprometida con la mejora del procedimiento administrativo simplificado?                                      |  |  |  |  |  |

### **NIVEL Y CATEGORÍA DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

|                              | Mala    | Regular | Buena   |
|------------------------------|---------|---------|---------|
| Tiempo de atención           | 06 – 15 | 16 – 23 | 24 – 30 |
| Costo de los procedimientos  | 03 – 07 | 08 – 11 | 12 – 15 |
| Procedimiento administrativo | 07 – 18 | 19 – 27 | 28 – 35 |
| Total                        | 16 – 41 | 42 – 61 | 62 – 80 |

INSTRUMENTO N° 02



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**  
**DIRIGIDO A USUARIOS**

Código:

Fecha: .....

**INSTRUCCIÓN**

Estimado usuario, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros

**1= Nunca      2= Casi nunca      3= A veces      4= Casi Siempre      5= Siempre**

| N°                           | INDICADORES / ÍTEMS   | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|------------------------------|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
|                              |   | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| <b>DIMENSIÓN: Eficacia</b>   |   |       |            |         |              |         |
| 01                           | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura puede atender la demanda de los usuarios?                                |       |            |         |              |         |
| 02                           | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura atiende y da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios?  |       |            |         |              |         |
| 03                           | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y calidad?                                   |       |            |         |              |         |
| 04                           | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir? |       |            |         |              |         |
| 05                           | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se orienta adecuadamente al usuario para la atención de sus requerimientos?                              |       |            |         |              |         |
| <b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b> |   |       |            |         |              |         |
| 06                           | ¿Está satisfecho con el tiempo que demora la oficina de seguros Essalud, Piura para dar respuesta a su requerimiento solicitado?                  |       |            |         |              |         |
| 07                           | ¿Percibes que los procedimientos que realiza el usuario dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura son  |       |            |         |              |         |

|                             |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                             | simples?   |  |  |  |  |  |
| 08                          | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura siempre existe personal disponible para atender al usuario?   |  |  |  |  |  |
| 09                          | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura siempre está dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda? |  |  |  |  |  |
| 10                          | ¿El tiempo que dedica el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura en atender al usuario es el suficiente?  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: Comodidad</b> |  |  |  |  |  |  |
| 11                          | ¿El horario de servicio de la oficina de seguros Essalud, Piura es adecuado?   |  |  |  |  |  |
| 12                          | ¿El trato al usuario que brinda el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura es cordial?  |  |  |  |  |  |
| 13                          | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura inspira confianza al usuario?   |  |  |  |  |  |
| 14                          | ¿Está satisfecho con el tiempo que demora para atenderlo el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura?  |  |  |  |  |  |
| 15                          | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos?  |  |  |  |  |  |
| 16                          | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura cuenta con una sala de espera con el aforo suficiente para el número de usuarios?  |  |  |  |  |  |
| 17                          | ¿La sala de espera de la oficina de seguros Essalud, Piura permanece limpia y cuenta con mobiliario con confort?   |  |  |  |  |  |
| 18                          | ¿Los ambientes de la oficina de seguros Essalud, Piura se encuentran suficientemente iluminadas y ventiladas?  |  |  |  |  |  |

### NIVEL Y CATEGORÍA DE LA SATISFACCIÓN

|            | Insatisfactorio | Satisfactorio | Muy satisfactorio |
|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Eficacia   | 05 – 13         | 14 – 19       | 20 – 25           |
| Eficiencia | 05 – 13         | 14 – 19       | 20 – 25           |
| Comodidad  | 08 – 20         | 21 – 30       | 31 – 40           |
| Total      | 18 – 46         | 47 – 68       | 69 – 90           |

## ANEXO N°02

### Matriz Validación de Expertos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Título de la tesis: "Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019."

| Variable  | Dimensión              | Indicador                          | Ítems   | Opciones de Respuesta |            |         |              |         | Criterios de evaluación                   |    |   |    | Observaciones y/o Recomendaciones |  |    |   |    |
|---|------------------------|------------------------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|---|----|-----------------------------------|--|----|---|----|
|   |                        |                                    |   | Nunca                 | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Relación entre la Variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y los indicadores |    |                                   | Relación entre los indicadores y los ítems |    | Relación entre los ítems y la opción de respuesta |    |
|   |                        |                                    |   |                       |            |         |              |         | Si  | No | Si  | No |                                   | Si   | No | Si  | No |
| <b>Simplificación administrativa</b><br>Conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la accesibilidad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública, los cuales pueden ser medidas a través del tiempo de atención, costo de los procedimientos y procedimiento administrativo. | D1= Tiempo de atención | Tiempo de duración de los trámites | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, atiende oportunamente a los usuarios?   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓                                 |  | ✓  |   |    |
|   |                        |                                    | ¿Los procedimientos de los trámites que realiza en la oficina de seguros Essalud, Piura, se cumplen dentro de los tiempos y plazos establecidos?  |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓                                 |  | ✓  |   |    |
|   |                        |                                    | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura, se preocupa por cumplir a cabalidad los tiempos y plazos de los procedimientos a su cargo?   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓                                 |  | ✓  |   |    |
|   |                        | Orientación oportuna al usuario    | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, orienta oportunamente a los usuarios sobre los procedimientos a seguir?   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓                                 |  | ✓  |   |    |
|   |                        |                                    | ¿Se muestran en forma visible y en un sitio adecuado la forma de llenar los formatos de los diversos procedimientos que el usuario puede realizar dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura? |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓                                 |  | ✓  |   |    |
|   |                        |                                    | ¿El personal de las oficinas de seguros Essalud, Piura, da respuesta en forma oportuna a los problemas?   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓                                 |  | ✓  |   |    |

|                                  |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|
|                                  |   |  | quejas de los usuarios respecto a los trámites realizados? |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |
| D2= Costo de los procedimientos  | Comunicación oportuna del costo del procedimiento | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, comunica oportunamente a los usuarios sobre los costos de los procedimientos a realizar?                         |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |  |
|                                  | Aceptación de costo del procedimiento             | ¿Consideras que es justo el costo actual de los procedimientos que realiza el usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura?   |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |  |
| D3= Procedimiento administrativo | Eficacia.   | ¿Las tasas asignadas por el procedimiento realizado en la oficina de seguros Essalud, Piura están acorde con el servicio recibido?                                     |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran mediante esquemas o diagramas de flujo los procedimientos que el usuario debe seguir para un determinado trámite? |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |  |
|                                  | Eficiencia.                                       | ¿Dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran los requisitos para los diversos procedimientos que el usuario puede realizar?                             |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿Los requisitos que exige la oficina de seguros Essalud, Piura son básicamente los necesarios para los diversos procedimientos que el usuario pueda realizar?          |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se exhibe los estándares de tiempo de respuesta a los trámites de los diversos procedimientos que el usuario puede seguir?    |  |  |  |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿El tiempo de respuesta que da la oficina de seguros Essalud, Piura a  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |  |  |  |  |

|  |  |                |   |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|--|--|----------------|---|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
|  |  |                | los procedimientos que realiza el usuario esté de acuerdo a los tiempos y plazos establecidos?  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|  |  | Simplificación | ¿Consideras que los procedimientos que el usuario realiza en la oficina de seguros Essalud, Piura presentan características para optimizar la simplificación? |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
|  |  |                | ¿Peribes que la oficina de seguros Essalud, Piura está comprometida con la mejora del procedimiento administrativo simplificado?                              |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador  
 Ing. Miguel S. León Sánchez Alarcón Cornejo  
 XRE UNIDAD ACADÉMICA  
 U.P.S.T.R "SULLANA"

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Simplificación administrativa"

OBJETIVO: Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

León Baltazar Ancajima Pomayo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Jefe de la Unidad Académica I.E.S.T.P "Sallama"

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

|            |         |   |           |
|------------|---------|---|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | <input checked="" type="checkbox"/> BUENA | EXCELENTE |
|------------|---------|---|-----------|

[Firma]  
FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Willy Sr. León Baltazar Ancajima Pomayo  
JEFE UNIDAD ACADÉMICA  
I.E.S.T.P. "SALLAMA"

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE SATISFACCION DEL USUARIO

Título de la tesis: "Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019"

| Variable  | Dimensión    | Indicador            | Ítems   | Opciones de Respuesta |            |         |              |         | Criterios de evaluación                   |    |   |    |  |    |   |    | Observaciones y/o Recomendaciones |
|---|--------------|----------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|---|----|--|----|---|----|-----------------------------------|
|   |              |                      |   | Nunca                 | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Relación entre la Variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y los indicadores |    | Relación entre los indicadores y los ítems |    | Relación entre los ítems y la opción de respuesta |    |                                   |
|   |              |                      |   |                       |            |         |              |         | Si  | No | Si  | No | Si   | No | Si  | No |                                   |
| <b>Satisfacción del usuario</b><br>Percepción que se basa en la comparación de las expectativas que el usuario tiene de la institución versus el servicio recibido de esta medida a través de la eficacia, eficiencia y comodidad | D1= Eficacia | Capacidad resolutive | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura puede atender la demanda de los usuarios?                                |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              |                      | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura atiende y da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios?  |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              |                      | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y calidad?                                   |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              | Conocimiento         | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir? |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              |                      | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se orienta adecuadamente al usuario para la atención de sus requerimientos?                              |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |

|                    |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| D2= Eficiencia     | Simplificación administrativa  | ¿Está satisfecho con el tiempo que demora la oficina de seguros Essalud, Piura para dar respuesta a su requerimiento solicitado?                                 |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|                    |  | ¿Percibes que los procedimientos que realiza el usuario dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura son simples?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    | Disponibilidad del trabajador para atender al usuario                      | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura siempre existe personal disponible para atender al usuario?   |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    |  | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura siempre está dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda? |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    |  | ¿El tiempo que dedica el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura en atender al usuario es el suficiente?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    | D3= Comodidad  | Horario de atención  | ¿El horario de servicio de la oficina de seguros Essalud, Piura es adecuado? |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| Trato del personal |  | ¿El trato al usuario que brinda el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura es cordial?  |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|                    |  | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura inspira confianza al usuario?   |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| Tiempo de atención |  | ¿Está satisfecho con el tiempo que demora para atenderlo el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    |  | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| Ambiente físico    | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura cuenta con una sala de espera con el |  |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |

|  |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  | aforo suficiente para el número de usuarios?  |  |  |  |  |  | ✓ |  |   |  |   |  |   |  |
|  | La sala de espera de la oficina de seguros Essalud, Piura permanece limpia y cuenta con mobiliario con confort? |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
|  | ¿Los ambientes de la oficina de seguros Essalud, Piura se encuentran suficientemente iluminadas y ventiladas?   |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

Firma del evaluador

Ing. Mag. Sc. León Baltazar Ancajima Cornejo  
JEFE UNIDAD ACADÉMICA  
I.E.S.T.P. "SULLANA"

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA**

**Título de la tesis:** "Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019."

| Variable  | Dimensión              | Indicador                          | Items   | Opciones de Respuesta |            |         |              |         | Criterios de evaluación                   |    |   |    |  |    |   |    | Observaciones y/o Recomendaciones |
|---|------------------------|------------------------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|---|----|--|----|---|----|-----------------------------------|
|   |                        |                                    |   | Nunca                 | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Relación entre la Variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y los indicadores |    | Relación entre los indicadores y los items |    | Relación entre los items y la opción de respuesta |    |                                   |
|   |                        |                                    |   |                       |            |         |              |         | Si  | No | Si  | No | Si   | No | Si  | No |                                   |
| <b>Simplificación administrativa</b><br>Conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública, los cuales pueden ser mediados a través del tiempo de atención, costo de los procedimientos y procedimiento administrativo. | D1= Tiempo de atención | Tiempo de duración de los trámites | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, atiende oportunamente a los usuarios?   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                                    | ¿Los procedimientos de los trámites que realiza en la oficina de seguros Essalud, Piura, se cumplen dentro de los tiempos y plazos establecidos?  |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                                    | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura, se preocupa por cumplir a cabalidad los tiempos y plazos de los procedimientos a su cargo?   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        | Orientación oportuna al usuario.   | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, orienta oportunamente a los usuarios sobre los procedimientos a seguir?   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                                    | ¿Se muestran en forma visible y en un sitio adecuado la forma de llenar los formatos de los diversos procedimientos que el usuario puede realizar dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura? |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        | Tiempo de atención de reclamos     | ¿El personal de las oficinas de seguros Essalud, Piura, da respuesta en forma oportuna a los problemas/   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |

|                                  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
|                                  |   | quejas de los usuarios respecto a los trámites realizados?   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |
| D2= Costo de los procedimientos  | Comunicación oportuna del costo del procedimiento | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, comunica oportunamente a los usuarios sobre los costos de los procedimientos a realizar?                         |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                                  | Aceptación de costo del procedimiento             | ¿Consideras que es justo el costo actual de los procedimientos que realiza el usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura?   |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿Las tasas asignadas por el procedimiento realizado en la oficina de seguros Essalud, Piura están acorde con el servicio recibido?                                     |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |  |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |  |
| D3= Procedimiento administrativo | Eficacia  | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran mediante esquemas o diagramas de flujo los procedimientos que el usuario debe seguir para un determinado trámite? |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿Dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran los requisitos para los diversos procedimientos que el usuario puede realizar?                             |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |  |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |  |
|                                  | Eficiencia  | ¿Los requisitos que exige la oficina de seguros Essalud, Piura son básicamente los necesarios para los diversos procedimientos que el usuario pueda realizar?          |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |  |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se exhibe los estándares de tiempo de respuesta a los trámites de los diversos procedimientos que el usuario puede seguir?    |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |  |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿El tiempo de respuesta que da la oficina de seguros Essalud, Piura a  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |

|  |  |                |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|--|----------------|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |                | los procedimientos que realiza el usuario está de acuerdo a los tiempos y plazos establecidos?   |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |
|  |  | Simplificación | ¿Consideras que los procedimientos que el usuario realiza en la oficina de seguros Essalud Piura presentan características para optimizar la simplificación? |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |
|  |  |                | ¿Percibes que la oficina de seguros Essalud Piura está comprometida con la mejora del procedimiento administrativo simplificado?                             |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |



**Firma del evaluador**  
 Ing. Mg. Juan Carlos Castillo Patiño  
 DOCENTE I.E.S.T.P. "SULLANA"

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

\*Simplificación administrativa\*

OBJETIVO: Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Castillo Patrón Juan Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Docente del I.E.S.T.P "Sullana"

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

|            |         |                  |           |
|------------|---------|------------------|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | <del>BUENA</del> | EXCELENTE |
|------------|---------|------------------|-----------|

4

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
Mg. Mg. Juan Carlos Castillo Patrón  
DOCENTE I.E.S.T.P. "SULLANA"

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE SATISFACCION DEL USUARIO

Titulo de la tesis: "Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019"

| Variable  | Dimensión    | Indicador            | Ítems   | Opciones de Respuesta |            |         |              |         | Criterios de evaluación                   |    |   |    |  |    |   |    | Observaciones y/o Recomendaciones |
|---|--------------|----------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|---|----|--|----|---|----|-----------------------------------|
|   |              |                      |   | Nunca                 | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Relación entre la Variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y los indicadores |    | Relación entre los indicadores y los ítems |    | Relación entre los ítems y la opción de respuesta |    |                                   |
|   |              |                      |   |                       |            |         |              |         | Si  | No | Si  | No | Si   | No | Si  | No |                                   |
| <b>Satisfacción del usuario</b><br>Percepción que se basa en la comparación de las expectativas que el usuario tiene de la institución versus el servicio recibido de esta medida a través de la eficacia, eficiencia y comodidad | D1= Eficacia | Capacidad resolutive | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura puede atender la demanda de los usuarios?                                |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |              |                      | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura atiende y da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios?  |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |              |                      | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y calidad?                                   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |              | Conocimiento         | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir? |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |
|   |              |                      | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se orienta adecuadamente al usuario para la atención de sus requerimientos?                              |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |                                   |



|   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| aforo suficiente para el número de usuarios?  |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| La sala de espera de la oficina de seguros Essalud, Piura permanece limpia y cuenta con mobiliario con confort? |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| ¿Los ambientes de la oficina de seguros Essalud, Piura se encuentran suficientemente iluminadas y ventiladas?   |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |



Firma del evaluador

Ing. Mg. Juan Carlos Castillo Patricio  
DOCENTE (E.S.T.P. "MILANA")

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Satisfacción del usuario"

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Castillo Pacheco Juan Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Docente del I.E.S.T.P "Sullana"

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

|            |         |              |           |
|------------|---------|--------------|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | <b>BUENA</b> | EXCELENTE |
|------------|---------|--------------|-----------|

4

  
FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Mg. Juan Carlos Castillo Pacheco  
DOCENTE I.E.S.T.P. "SULLANA"

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Título de la tesis: "Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019."

| Variable  | Dimensión                      | Indicador                          | Items   | Opciones de Respuesta |            |         |              |         |   | Criterios de evaluación |   |    |  |    |   |    |  | Observaciones y/o Recomendaciones |  |
|---|--------------------------------|------------------------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|-------------------------|---|----|--|----|---|----|--|-----------------------------------|--|
|   |                                |                                    |   | Nunca                 | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Relación entre la Variable y la dimensión |                         | Relación entre la dimensión y los indicadores |    | Relación entre los indicadores y los ítems |    | Relación entre los ítems y la opción de respuesta |    |  |                                   |  |
|   |                                |                                    |   |                       |            |         |              |         | Si  | No                      | Si  | No | Si   | No | Si  | No |  |                                   |  |
| Simplificación administrativa<br>Conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública, los cuales pueden ser medidos a través del tiempo de atención, costo de los procedimientos y procedimiento administrativo. | D1= Tiempo de atención         | Tiempo de duración de los trámites | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, atiende oportunamente a los usuarios?   |                       |            |         |              |         | ✓   |                         | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |  |                                   |  |
|   |                                |                                    | ¿Los procedimientos de los trámites que realiza en la oficina de seguros Essalud, Piura, se cumplen dentro de los tiempos y plazos establecidos?  |                       |            |         |              |         | ✓   |                         | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |  |                                   |  |
|   |                                |                                    | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura, se preocupa por cumplir a cabalidad los tiempos y plazos de los procedimientos a su cargo?   |                       |            |         |              |         | ✓   |                         | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |  |                                   |  |
|   |                                | Orientación oportuna al usuario.   | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, orienta oportunamente a los usuarios sobre los procedimientos a seguir?   |                       |            |         |              |         | ✓   |                         | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |  |                                   |  |
|   |                                |                                    | ¿Se muestran en forma visible y en un sitio adecuado la forma de llenar los formatos de los diversos procedimientos que el usuario puede realizar dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura? |                       |            |         |              |         | ✓   |                         | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |  |                                   |  |
|   |                                |                                    | ¿El personal de las oficinas de seguros Essalud, Piura, da respuesta en forma oportuna a los problemas/   |                       |            |         |              |         | ✓   |                         | ✓   |    | ✓  |    | ✓   |    |  |                                   |  |
|   | Tiempo de atención de reclamos |                                    |   |                       |            |         |              |         |   |                         |   |    |  |    |   |    |  |                                   |  |
|   |                                |                                    |   |                       |            |         |              |         |   |                         |   |    |  |    |   |    |  |                                   |  |
|   |                                |                                    |   |                       |            |         |              |         |   |                         |   |    |  |    |   |    |  |                                   |  |

|                                  |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|--|--|
|                                  |   |  | quejas de los usuarios respecto a los trámites realizados? |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |
| D2= Costo de los procedimientos  | Comunicación oportuna del costo del procedimiento | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura, comunica oportunamente a los usuarios sobre los costos de los procedimientos a realizar?   |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |  |  |
|                                  | Aceptación de costo del procedimiento             | ¿Consideras que es justo el costo actual de los procedimientos que realiza el usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura?<br>¿Las tasas asignadas por el procedimiento realizado en la oficina de seguros Essalud, Piura están acorde con el servicio recibido? |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |  |  |
| D3= Procedimiento administrativo | Eficacia  | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran mediante esquemas o diagramas de flujo los procedimientos que el usuario debe seguir para un determinado trámite?   |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿Dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura se muestran los requisitos para los diversos procedimientos que el usuario puede realizar?   |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |  |  |
|                                  | Eficiencia  | ¿Los requisitos que exige la oficina de seguros Essalud, Piura son básicamente los necesarios para los diversos procedimientos que el usuario puede realizar?  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |  |  |
|                                  |   | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se exhibe los estándares de tiempo de respuesta a los trámites de los diversos procedimientos que el usuario puede seguir?<br>¿El tiempo de respuesta que da la oficina de seguros Essalud, Piura a                         |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |  |  |

|  |  |                |   |  |  |  |  |   |  |   |  |  |   |  |   |  |  |  |
|--|--|----------------|---|--|--|--|--|---|--|---|--|--|---|--|---|--|--|--|
|  |  |                | los procedimientos que realiza el usuario está de acuerdo a los tiempos y plazos establecidos?  |  |  |  |  |   |  |   |  |  |   |  |   |  |  |  |
|  |  | Simplificación | ¿Consideras que los procedimientos que el usuario realiza en la oficina de seguros Essalud, Piura presentan características para optimizar la simplificación? |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
|  |  |                | ¿Percebes que la oficina de seguros Essalud, Piura está comprometida con la mejora del procedimiento administrativo simplificado?                             |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |

  
 .....  
 Mg. Miguel Chang Heredia  
 CATEDRÁTICO - INVESTIGADOR  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

\*Simplificación administrativa\*

OBJETIVO: Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Chang Heredia Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Docente Universitario

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

|            |         |                  |           |
|------------|---------|------------------|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | <del>BUENA</del> | EXCELENTE |
|------------|---------|------------------|-----------|

4

  
Mg. Miguel Chang Heredia  
CATEDRÁTICO - INVESTIGADOR

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE SATISFACCION DEL USUARIO

Título de la tesis: "Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019"

| Variable  | Dimensión    | Indicador            | Ítems   | Opciones de Respuesta |            |         |              |         | Criterios de evaluación                   |    |   |    |  |    |   |    | Observaciones y/o Recomendaciones |
|---|--------------|----------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|---|----|--|----|---|----|-----------------------------------|
|   |              |                      |   | Nunca                 | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Relación entre la Variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y los indicadores |    | Relación entre los indicadores y los ítems |    | Relación entre los ítems y la opción de respuesta |    |                                   |
|   |              |                      |   |                       |            |         |              |         | Si  | No | Si  | No | Si   | No | Si  | No |                                   |
| <b>Satisfacción del usuario</b><br>Percepción que se basa en la comparación de las expectativas que el usuario tiene de la institución versus el servicio recibido da este medido a través de la eficacia, eficiencia y comodidad | D1= Eficacia | Capacidad resolutiva | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura puede atender la demanda de los usuarios?                                |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              |                      | ¿El servicio de atención que ofrece la oficina de seguros Essalud, Piura atiende y da respuesta oportuna a los reclamos/ quejas de los usuarios?  |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              |                      | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura cumple con entregar lo solicitado al usuario en forma oportuna y calidad?                                   |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              | Conocimiento         | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura responde adecuadamente a las preguntas que realiza el usuario a los procedimientos a seguir? |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |
|   |              |                      | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se orienta adecuadamente al usuario para la atención de sus requerimientos?                              |                       |            |         |              |         | <input checked="" type="checkbox"/>       |    | <input checked="" type="checkbox"/>           |    | <input checked="" type="checkbox"/>        |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    |                                   |

|                    |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| D2= Eficiencia     | Simplificación administrativa  | ¿Está satisfecho con el tiempo que demora la oficina de seguros Essalud, Piura para dar respuesta a su requerimiento solicitado?                                 |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|                    |  | ¿Percebes que los procedimientos que realiza el usuario dentro de la oficina de seguros Essalud, Piura son simples?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    | Disponibilidad del trabajador para atender al usuario                      | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura siempre existe personal disponible para atender al usuario?   |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    |  | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura siempre está dispuesto a responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda? |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    |  | ¿El tiempo que dedica el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura en atender al usuario es el suficiente?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    | D3= Comodidad  | Horario de atención  | ¿El horario de servicio de la oficina de seguros Essalud, Piura es adecuado? |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| Trato del personal |  | ¿El trato al usuario que brinda el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura es cordial?  |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|                    |  | ¿El personal de la oficina de seguros Essalud, Piura inspira confianza al usuario?   |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| Tiempo de atención |  | ¿Está satisfecho con el tiempo que demora para atenderlo el personal de la oficina de seguros Essalud, Piura?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                    |  | ¿En la oficina de seguros Essalud, Piura se respeta el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos?  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| Ambiente físico    | ¿La oficina de seguros Essalud, Piura cuenta con una sala de espera con el |  |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |

|   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| aforo suficiente para el número de usuarios?  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
| La sala de espera de la oficina de seguros Essalud, Piura permanece limpia y cuenta con mobiliario con confort? |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| ¿Los ambientes de la oficina de seguros Essalud, Piura se encuentran suficientemente iluminadas y ventiladas?   |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |  |

  
 .....  
 Mg. Miguel Chang Heredia  
 CATEDRÁTICO - INVESTIGADOR

\_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador

### FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Satisfacción del usuario"

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Chang Heredia Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Docente Universitario

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

|            |         |   |           |
|------------|---------|---|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | <input checked="" type="checkbox"/> BUENA | EXCELENTE |
|------------|---------|---|-----------|

Mg. Miguel Chang Heredia

FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO N°03

### Confiabilidad de instrumentos

#### Resumen: Prueba Piloto ALFA CRONBACH.

##### 1. Procedimiento.

Contando con la autorización del Jefe de la Oficina de Seguros EsSalud Piura, para que él suscrito ejecute encuestas y cuestionarios para la elaboración del proyecto de investigación y Tesis.

Para la prueba Piloto, se estructuraron 08 instrumentos por cada variable denominados cuestionarios, para la variable Simplificación Administrativa: 08 cuestionarios y para la variable satisfacción 08 cuestionarios, los instrumentos fueron estructurados con las características siguientes:

##### **Variable: Satisfacción:**

- a) Dimensión: Eficiencia, con 05 cuestionarios.
- b) Dimensión: Eficacia, con 05 cuestionarios.
- c) Dimensión: Comodidad, con 08 cuestionarios.

##### **Variable: Simplificación Administrativa:**

- a) Dimensión: Tiempo de atención, con 05 cuestionarios.
- b) Dimensión: Costo de los procedimientos, 03 cuestionarios.
- c) Dimensión: Procedimiento administrativo, con 07 cuestionarios.

##### 2. Recopilación de datos y análisis de resultados.

Para tal efecto, los días 22 y 23 de mayo del año 2019, me apersoné al área de atención al público para solicitar a los usuarios que voluntariamente me contesten un cuestionario de preguntas estructuradas con los resultados siguientes:

- a) **Simplificación Administrativa**, Los resultados de las varianzas individuales por ítems de la matriz de la variable simplificación administrativa, se observan resultados bajos de: 0.4 variable dimensión: Tiempo de atención, con 0.4 y la pregunta 07, con bajo nivel de aceptación de 0.5. Estos resultados están vinculados a las dimensiones: Tiempo de atención y costos de los

procedimientos, sobre información y orientación no proporcionada a los usuarios.

El resultado en general no afecta la variable simplificación administrativa, toda vez que se obtiene un resultado aceptable de 0.72.

| TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| VARIABLE : SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |
| Sujetos/Items                            | I1  | I2  | I3  | I4  | I5  | I6  | I7  | I8  | I9  | I10 | I11 | I12 | I13 | I14 | I15 | I16 | Sumatoria de items  |
| usuario 1                                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 60  |
| usuario 2                                | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 75  |
| usuario 3                                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 80  |
| usuario 4                                | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 71  |
| usuario 5                                | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 5   | 1   | 3   | 1   | 1   | 48  |
| usuario 6                                | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 71  |
| usuario 7                                | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 77  |
| usuario 8                                | 3   | 3   | 2   | 4   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 39  |
|  | 0.7 | 0.7 | 1.2 | 0.5 | 1.7 | 1.2 | 0.6 | 1.1 | 1.9 | 0.9 | 1.3 | 0.7 | 1.9 | 1.2 | 2.2 | 2.4 |   |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\Sigma Si^2$ : 15.03   |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\Sigma Si^2$ : 191.36  |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | K: El número de ítems 16                                      |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\Sigma Si^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Items 15.03 |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $Sr^2$ : La Varianza de la suma de los Items 191.36           |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach ¿?                 |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Procedemos:   |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\alpha$ : 16/(16-1) 1.066 1.005218                           |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\alpha$ : 1.066 (1-1.005)                                    |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\alpha$ : 1.066 (0.68)                                       |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | $\alpha$ : 0.72   |

b) **Satisfacción:** Los resultados de las varianzas individuales por ítems de la matriz de la variable Satisfacción, se observan resultados bajos en el ítem 1 dimensión eficacia, así como el ítem 3, con resultados 0.4, dimensión sobre eficacia en el proceso de atención; el resultado más bajo es el ítem i9 con 0.2 de la variable dimensión: confianza. Y demora en la atención.

El resultado en general no afecta la variable simplificación administrativa, toda vez que se obtiene un resultado aceptable de 0.74.

| TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |  |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|--|
| VARIABLE : SATISFACCION DEL USUARIO  |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |  |
| Sujetos/Items                        | I1  | I2  | I3  | I4  | I5  | I6  | I7 | I8  | I9  | I10 | I11 | I12 | I13 | I14 | I15 | I16 | I17 | I18  | Sumatoria de items   |
| usuario 1                            | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5    | 79   |
| usuario 2                            | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 2   | 3   | 3    | 64   |
| usuario 3                            | 3   | 2   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4  | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 2   | 3   | 5    | 69   |
| usuario 4                            | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4    | 68   |
| usuario 5                            | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 57   |
| usuario 6                            | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3  | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 64   |
| usuario 7                            | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3    | 62   |
| usuario 8                            | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5    | 72   |
|                                      | 0.5 | 0.7 | 0.4 | 0.4 | 0.3 | 0.2 | 1  | 0.5 | 0.2 | 0.5 | 0.7 | 0.2 | 0.4 | 0.2 | 0.7 | 1   | 0.5 | 0.75 |  |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\Sigma Si^2$ : 5.48   |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\Sigma Si^2$ : 39.61  |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | K: El número de ítems 18                                     |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\Sigma Si^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Items 5.48 |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $Sr^2$ : La Varianza de la suma de los Items 39.61           |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach ¿?                |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | Procedemos:  |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\alpha$ : 18/(18-1) (1-(4.06/12.50)) 0.912217               |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\alpha$ : 0.91222 (1- 0.91222)                              |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\alpha$ : 1.09 (0.68)                                       |
|                                      |     |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      | $\alpha$ : 0.74  |

### **3. Conclusiones.**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos: “simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario y la satisfacción desde la perspectiva del usuario “se utilizó el procedimiento estadístico coeficiente Alfa de Cronbach.

Los valores alfa de Cronbach para los cuestionarios simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario y la satisfacción desde la perspectiva del usuario fueron 0,72 y 0.74 respectivamente. Resultados que demuestran un buen nivel de confiabilidad de ambos instrumentos.

**ANEXO N° 04**

**TÍTULO: Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.**

| <b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>   | <b>HIPÓTESIS</b>  | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>VARIABLES E INDICADORES / PRE CATEGORÍAS</b> |                                    |                    |
|---|---|--|---|------------------------------------|--------------------|
| <b>PROBLEMA GENERAL:</b>  | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  | <b>OBJETIVO GENERAL:</b>   | <b>VARIABLE: Simplificación administrativa</b>  |                                    |                    |
| ¿Cuál es la satisfacción la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019? | H0: No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. | Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. | Dimensiones / Pre categorías                    | Indicadores / rasgos               | Escala de medición |
|   | H1: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.    |  |   |                                    |                    |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>   | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   | Tiempo de atención                              | Tiempo de duración de los trámites | Ordinal            |

|   |   |   |                             |   |  |
|---|---|---|-----------------------------|---|--|
| ¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019? | El nivel de la simplificación administrativa, es positivo desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. | Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. |                             | Orientación oportuna al usuario.                    |  |
|   | El nivel de la simplificación administrativa, es negativo desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. |   |                             | - Tiempo de atención de reclamos.                   |  |
| ¿Cuál es el nivel de la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019?                  | El nivel de la simplificación administrativa, es positivo desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. | Identificar el nivel de la satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.      | Costo de los procedimientos | Comunicación oportuna del costo del procedimiento . |  |
|   | El nivel de la satisfacción es negativo, desde la perspectiva, del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.                 |   |                             | Aceptación de costo del procedimiento               |  |

|  |  |   |                                    |   |  |
|--|--|---|------------------------------------|---|--|
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019? | Existe relación directa y significativa entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.    | Determinar la relación entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. | procedimiento administrativo       | Eficacia  |  |
|  | No Existe relación directa y significativa entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. |   |                                    | Eficiencia  |  |
|  |  | Simplificación  |                                    |   |  |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la                                 | Existe relación directa y significativa entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la                                    | Determinar la relación entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la                                 | Fuente:                            | Ley General del Procedimiento Administrativo – Ley N°27444. |  |
|  |  |   | VARIABLE: Satisfacción del usuario |   |  |

|   |  |  |                                    |  |                           |
|---|--|--|------------------------------------|--|---------------------------|
| <p>oficina de seguros Essalud, Piura, 2019?</p>   | <p>oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.</p>  | <p>oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.</p>  | <p>Dimensiones / Precategorías</p> | <p>Indicadores / rasgos</p>  | <p>Escala de medición</p> |
| <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019?</p> | <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.</p>             | <p>Determinar la relación entre la dimensión procedimiento administrativo de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.</p> | <p>Eficiencia.</p>                 | <p>Simplificación administrativa /Disponibilidad del trabajador para atender al usuario.</p> |                           |
|   | <p>No existe relación directa y significativa entre la dimensión costo de los procedimientos de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019.</p> |  | <p>Eficacia.</p>                   | <p>Capacidad resolutive.<br/><br/>Conocimiento.</p>  |                           |

|  |  |  |           |                      |  |
|--|--|--|-----------|----------------------|--|
|  | No Existe relación directa y significativa entre la dimensión tiempo de atención de la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. |  | Comodidad | Horario de atención. |  |
|  |  |  |           | Trato del personal.  |  |
|  |  |  | Fuente:   | Gosso (2008)         |  |

**ANEXO N°05**  
**Constancia Oficina de Seguros EsSalud Piura.**



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Piura; 17 de Mayo del 2019

**DOCUMENTO DE AUTORIZACION**

Por medio del presente el Jefe de la Oficina de Seguros y Prestaciones Economicas EsSalud Piura, autoriza al servidor señor **EDILBERTO NAJAR MARIN**, con DNI 21140884, a realizar la aplicación de encuestas en el área de Seguros Oficina Piura, los datos obtenidos serán exclusivamente utilizados para la elaboración de su tesis de maestría en gestión pública.

Atentamente;

  
Lic. Mariela A. Diaz Feura  
Jefe de la Oficina de Seguros y Prestaciones Economicas EsSalud Piura  
EsSalud

## ANEXO N° 06

### Consolidado de datos

| N° | V1= SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA |                             |                              |       |
|----|-----------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------|
|    | Tiempo de atención                | Costo de los procedimientos | Procedimiento Administrativo | Total |
| 1  | 26                                | 10                          | 20                           | 56    |
| 2  | 25                                | 9                           | 22                           | 56    |
| 3  | 23                                | 10                          | 20                           | 53    |
| 4  | 23                                | 10                          | 20                           | 53    |
| 5  | 23                                | 10                          | 20                           | 53    |
| 6  | 26                                | 11                          | 28                           | 65    |
| 7  | 26                                | 15                          | 31                           | 72    |
| 8  | 22                                | 5                           | 19                           | 46    |
| 9  | 25                                | 11                          | 30                           | 66    |
| 10 | 19                                | 11                          | 35                           | 65    |
| 11 | 26                                | 9                           | 27                           | 62    |
| 12 | 27                                | 12                          | 31                           | 70    |
| 13 | 23                                | 10                          | 21                           | 54    |
| 14 | 28                                | 12                          | 33                           | 73    |
| 15 | 29                                | 12                          | 33                           | 74    |
| 16 | 30                                | 15                          | 35                           | 80    |
| 17 | 28                                | 12                          | 32                           | 72    |
| 18 | 26                                | 11                          | 31                           | 68    |
| 19 | 24                                | 10                          | 20                           | 54    |
| 20 | 29                                | 12                          | 30                           | 71    |
| 21 | 30                                | 15                          | 35                           | 80    |
| 22 | 22                                | 12                          | 19                           | 53    |
| 23 | 25                                | 15                          | 32                           | 72    |
| 24 | 29                                | 13                          | 32                           | 74    |
| 25 | 29                                | 11                          | 30                           | 70    |
| 26 | 29                                | 11                          | 29                           | 69    |
| 27 | 30                                | 15                          | 34                           | 79    |
| 28 | 30                                | 14                          | 35                           | 79    |

| N° | V2= SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO |            |           |       |
|----|---|------------|-----------|-------|
|    | Eficacia  | Eficiencia | Comodidad | Total |
| 1  | 13  | 17         | 28        | 58    |
| 2  | 14  | 17         | 34        | 65    |
| 3  | 13  | 17         | 28        | 58    |
| 4  | 13  | 17         | 28        | 58    |
| 5  | 18  | 22         | 40        | 80    |
| 6  | 15  | 20         | 36        | 71    |
| 7  | 14  | 15         | 33        | 62    |
| 8  | 12  | 10         | 13        | 35    |
| 9  | 17  | 15         | 30        | 62    |
| 10 | 20  | 23         | 38        | 81    |
| 11 | 16  | 10         | 16        | 42    |
| 12 | 14  | 17         | 28        | 59    |
| 13 | 14  | 19         | 27        | 60    |
| 14 | 19  | 17         | 28        | 64    |
| 15 | 19  | 23         | 40        | 82    |
| 16 | 20  | 25         | 40        | 85    |
| 17 | 19  | 22         | 38        | 79    |
| 18 | 17  | 15         | 31        | 63    |
| 19 | 13  | 17         | 28        | 58    |
| 20 | 18  | 22         | 36        | 76    |
| 21 | 18  | 25         | 40        | 83    |
| 22 | 14  | 13         | 34        | 61    |
| 23 | 14  | 17         | 30        | 61    |
| 24 | 15  | 18         | 36        | 69    |
| 25 | 15  | 24         | 40        | 79    |
| 26 | 19  | 22         | 36        | 77    |
| 27 | 18  | 23         | 38        | 79    |
| 28 | 19  | 22         | 36        | 77    |

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 29 | 30 | 14 | 33 | 77 |
| 30 | 29 | 15 | 35 | 79 |
| 31 | 27 | 12 | 28 | 67 |
| 32 | 21 | 5  | 22 | 48 |
| 33 | 30 | 13 | 32 | 75 |
| 34 | 22 | 10 | 19 | 51 |
| 35 | 28 | 10 | 29 | 67 |
| 36 | 28 | 10 | 29 | 67 |
| 37 | 23 | 8  | 25 | 56 |
| 38 | 23 | 9  | 34 | 66 |
| 39 | 14 | 8  | 21 | 43 |
| 40 | 25 | 11 | 27 | 63 |
| 41 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 42 | 28 | 12 | 30 | 70 |
| 43 | 24 | 10 | 25 | 59 |
| 44 | 19 | 5  | 18 | 42 |
| 45 | 25 | 12 | 25 | 62 |
| 46 | 28 | 11 | 30 | 69 |
| 47 | 24 | 12 | 28 | 64 |
| 48 | 27 | 14 | 34 | 75 |
| 49 | 25 | 9  | 30 | 64 |
| 50 | 17 | 7  | 16 | 40 |
| 51 | 26 | 12 | 31 | 69 |
| 52 | 24 | 7  | 20 | 51 |
| 53 | 23 | 12 | 33 | 68 |
| 54 | 30 | 15 | 30 | 75 |
| 55 | 25 | 14 | 29 | 68 |
| 56 | 19 | 10 | 18 | 47 |
| 57 | 29 | 12 | 34 | 75 |
| 58 | 11 | 5  | 13 | 29 |
| 59 | 14 | 5  | 20 | 39 |
| 60 | 25 | 12 | 26 | 63 |
| 61 | 24 | 9  | 32 | 65 |
| 62 | 27 | 10 | 25 | 62 |
| 63 | 28 | 12 | 30 | 70 |
| 64 | 27 | 13 | 31 | 71 |

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 29 | 20 | 25 | 40 | 85 |
| 30 | 14 | 18 | 28 | 60 |
| 31 | 16 | 20 | 37 | 73 |
| 32 | 12 | 12 | 30 | 54 |
| 33 | 17 | 20 | 35 | 72 |
| 34 | 13 | 15 | 30 | 58 |
| 35 | 18 | 21 | 32 | 71 |
| 36 | 18 | 21 | 35 | 74 |
| 37 | 17 | 25 | 40 | 82 |
| 38 | 13 | 20 | 30 | 63 |
| 39 | 10 | 12 | 25 | 47 |
| 40 | 18 | 20 | 38 | 76 |
| 41 | 20 | 25 | 40 | 85 |
| 42 | 18 | 23 | 36 | 77 |
| 43 | 15 | 18 | 38 | 71 |
| 44 | 13 | 10 | 29 | 52 |
| 45 | 14 | 17 | 36 | 67 |
| 46 | 19 | 25 | 38 | 82 |
| 47 | 17 | 20 | 32 | 69 |
| 48 | 20 | 24 | 40 | 84 |
| 49 | 16 | 22 | 37 | 75 |
| 50 | 12 | 15 | 29 | 56 |
| 51 | 18 | 22 | 37 | 77 |
| 52 | 12 | 14 | 35 | 61 |
| 53 | 14 | 19 | 40 | 73 |
| 54 | 18 | 20 | 35 | 73 |
| 55 | 19 | 23 | 36 | 78 |
| 56 | 10 | 16 | 21 | 47 |
| 57 | 19 | 25 | 40 | 84 |
| 58 | 7  | 7  | 26 | 40 |
| 59 | 12 | 13 | 32 | 57 |
| 60 | 16 | 21 | 36 | 73 |
| 61 | 17 | 22 | 37 | 76 |
| 62 | 17 | 22 | 36 | 75 |
| 63 | 18 | 24 | 34 | 76 |
| 64 | 18 | 22 | 35 | 75 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 65  | 25 | 14 | 28 | 67 |
| 66  | 23 | 6  | 23 | 52 |
| 67  | 26 | 8  | 28 | 62 |
| 68  | 27 | 12 | 34 | 73 |
| 69  | 27 | 13 | 31 | 71 |
| 70  | 24 | 12 | 28 | 64 |
| 71  | 22 | 8  | 29 | 59 |
| 72  | 21 | 10 | 28 | 59 |
| 73  | 27 | 12 | 30 | 69 |
| 74  | 24 | 11 | 32 | 67 |
| 75  | 17 | 7  | 18 | 42 |
| 76  | 26 | 14 | 32 | 72 |
| 77  | 28 | 13 | 35 | 76 |
| 78  | 24 | 11 | 24 | 59 |
| 79  | 27 | 11 | 25 | 63 |
| 80  | 27 | 7  | 29 | 63 |
| 81  | 28 | 15 | 35 | 78 |
| 82  | 21 | 9  | 22 | 52 |
| 83  | 30 | 13 | 33 | 76 |
| 84  | 13 | 6  | 14 | 33 |
| 85  | 24 | 13 | 31 | 68 |
| 86  | 24 | 13 | 31 | 68 |
| 87  | 27 | 10 | 25 | 62 |
| 88  | 16 | 4  | 15 | 35 |
| 89  | 24 | 3  | 28 | 55 |
| 90  | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 91  | 25 | 14 | 24 | 63 |
| 92  | 27 | 13 | 32 | 72 |
| 93  | 28 | 14 | 33 | 75 |
| 94  | 30 | 12 | 28 | 70 |
| 95  | 29 | 9  | 28 | 66 |
| 96  | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 97  | 29 | 13 | 30 | 72 |
| 98  | 27 | 14 | 33 | 74 |
| 99  | 29 | 13 | 31 | 73 |
| 100 | 27 | 14 | 31 | 72 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 65  | 16 | 22 | 36 | 74 |
| 66  | 13 | 18 | 25 | 56 |
| 67  | 18 | 19 | 34 | 71 |
| 68  | 18 | 23 | 36 | 77 |
| 69  | 18 | 23 | 36 | 77 |
| 70  | 14 | 20 | 38 | 72 |
| 71  | 14 | 14 | 27 | 55 |
| 72  | 16 | 16 | 34 | 66 |
| 73  | 14 | 18 | 28 | 60 |
| 74  | 14 | 23 | 32 | 69 |
| 75  | 12 | 14 | 29 | 55 |
| 76  | 17 | 20 | 36 | 73 |
| 77  | 18 | 22 | 39 | 79 |
| 78  | 14 | 16 | 31 | 61 |
| 79  | 16 | 19 | 36 | 71 |
| 80  | 16 | 19 | 37 | 72 |
| 81  | 18 | 24 | 40 | 82 |
| 82  | 14 | 18 | 28 | 60 |
| 83  | 18 | 19 | 39 | 76 |
| 84  | 5  | 10 | 16 | 31 |
| 85  | 17 | 21 | 35 | 73 |
| 86  | 18 | 22 | 37 | 77 |
| 87  | 14 | 21 | 37 | 72 |
| 88  | 10 | 17 | 28 | 55 |
| 89  | 16 | 20 | 32 | 68 |
| 90  | 20 | 25 | 40 | 85 |
| 91  | 15 | 16 | 30 | 61 |
| 92  | 17 | 21 | 34 | 72 |
| 93  | 19 | 22 | 39 | 80 |
| 94  | 20 | 24 | 37 | 81 |
| 95  | 20 | 24 | 36 | 80 |
| 96  | 20 | 25 | 40 | 85 |
| 97  | 17 | 25 | 40 | 82 |
| 98  | 20 | 19 | 37 | 76 |
| 99  | 20 | 21 | 36 | 77 |
| 100 | 18 | 22 | 36 | 76 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 101 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 102 | 27 | 13 | 34 | 74 |
| 103 | 24 | 7  | 17 | 48 |
| 104 | 28 | 15 | 35 | 78 |
| 105 | 30 | 13 | 33 | 76 |
| 106 | 29 | 15 | 35 | 79 |
| 107 | 27 | 12 | 31 | 70 |
| 108 | 25 | 14 | 18 | 57 |
| 109 | 24 | 10 | 23 | 57 |
| 110 | 18 | 10 | 18 | 46 |
| 111 | 19 | 4  | 25 | 48 |
| 112 | 25 | 13 | 21 | 59 |
| 113 | 29 | 14 | 30 | 73 |
| 114 | 30 | 11 | 34 | 75 |
| 115 | 17 | 14 | 24 | 55 |
| 116 | 20 | 14 | 20 | 54 |
| 117 | 22 | 11 | 25 | 58 |
| 118 | 29 | 13 | 31 | 73 |
| 119 | 29 | 15 | 29 | 73 |
| 120 | 27 | 13 | 32 | 72 |
| 121 | 20 | 14 | 31 | 65 |
| 122 | 27 | 13 | 32 | 72 |
| 123 | 29 | 14 | 35 | 78 |
| 124 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 125 | 24 | 11 | 28 | 63 |
| 126 | 24 | 11 | 28 | 63 |
| 127 | 30 | 13 | 31 | 74 |
| 128 | 19 | 9  | 21 | 49 |
| 129 | 23 | 9  | 23 | 55 |
| 130 | 25 | 10 | 31 | 66 |
| 131 | 29 | 15 | 33 | 77 |
| 132 | 25 | 14 | 35 | 74 |
| 133 | 18 | 8  | 23 | 49 |
| 134 | 26 | 13 | 35 | 74 |
| 135 | 30 | 15 | 33 | 78 |
| 136 | 30 | 15 | 34 | 79 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 101 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 102 | 25 | 23 | 40 | 88 |
| 103 | 17 | 18 | 33 | 68 |
| 104 | 25 | 20 | 37 | 82 |
| 105 | 24 | 25 | 39 | 88 |
| 106 | 25 | 25 | 39 | 89 |
| 107 | 25 | 20 | 38 | 83 |
| 108 | 23 | 18 | 38 | 79 |
| 109 | 17 | 19 | 32 | 68 |
| 110 | 12 | 13 | 30 | 55 |
| 111 | 22 | 22 | 36 | 80 |
| 112 | 8  | 18 | 32 | 58 |
| 113 | 24 | 23 | 38 | 85 |
| 114 | 25 | 23 | 40 | 88 |
| 115 | 20 | 13 | 29 | 62 |
| 116 | 18 | 14 | 25 | 57 |
| 117 | 18 | 19 | 29 | 66 |
| 118 | 21 | 23 | 35 | 79 |
| 119 | 22 | 21 | 37 | 80 |
| 120 | 23 | 21 | 33 | 77 |
| 121 | 19 | 24 | 37 | 80 |
| 122 | 23 | 23 | 37 | 83 |
| 123 | 21 | 23 | 38 | 82 |
| 124 | 24 | 24 | 37 | 85 |
| 125 | 20 | 22 | 33 | 75 |
| 126 | 18 | 22 | 34 | 74 |
| 127 | 24 | 23 | 36 | 83 |
| 128 | 15 | 20 | 23 | 58 |
| 129 | 17 | 16 | 28 | 61 |
| 130 | 17 | 18 | 28 | 63 |
| 131 | 18 | 23 | 38 | 79 |
| 132 | 25 | 23 | 35 | 83 |
| 133 | 17 | 19 | 25 | 61 |
| 134 | 25 | 22 | 39 | 86 |
| 135 | 25 | 24 | 39 | 88 |
| 136 | 25 | 25 | 40 | 90 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 137 | 19 | 11 | 27 | 57 |
| 138 | 22 | 12 | 29 | 63 |
| 139 | 24 | 10 | 25 | 59 |
| 140 | 25 | 10 | 27 | 62 |
| 141 | 28 | 12 | 35 | 75 |
| 142 | 19 | 7  | 23 | 49 |
| 143 | 25 | 11 | 28 | 64 |
| 144 | 23 | 14 | 33 | 70 |
| 145 | 19 | 9  | 32 | 60 |
| 146 | 24 | 14 | 35 | 73 |
| 147 | 18 | 12 | 26 | 56 |
| 148 | 24 | 12 | 27 | 63 |
| 149 | 18 | 9  | 22 | 49 |
| 150 | 29 | 13 | 30 | 72 |
| 151 | 23 | 10 | 24 | 57 |
| 152 | 29 | 12 | 34 | 75 |
| 153 | 25 | 12 | 28 | 65 |
| 154 | 23 | 12 | 24 | 59 |
| 155 | 23 | 11 | 28 | 62 |
| 156 | 29 | 13 | 35 | 77 |
| 157 | 23 | 10 | 23 | 56 |
| 158 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 159 | 25 | 14 | 35 | 74 |
| 160 | 28 | 10 | 2  | 40 |
| 161 | 17 | 9  | 20 | 46 |
| 162 | 25 | 14 | 34 | 73 |
| 163 | 28 | 15 | 34 | 77 |
| 164 | 24 | 14 | 35 | 73 |
| 165 | 27 | 14 | 35 | 76 |
| 166 | 22 | 6  | 10 | 38 |
| 167 | 14 | 9  | 20 | 43 |
| 168 | 20 | 9  | 24 | 53 |
| 169 | 16 | 6  | 13 | 35 |
| 170 | 29 | 12 | 28 | 69 |
| 171 | 29 | 14 | 32 | 75 |
| 172 | 19 | 10 | 21 | 50 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 137 | 16 | 13 | 25 | 54 |
| 138 | 21 | 20 | 31 | 72 |
| 139 | 18 | 18 | 28 | 64 |
| 140 | 19 | 22 | 31 | 72 |
| 141 | 20 | 18 | 28 | 66 |
| 142 | 19 | 18 | 30 | 67 |
| 143 | 21 | 21 | 36 | 78 |
| 144 | 24 | 23 | 26 | 73 |
| 145 | 22 | 20 | 35 | 77 |
| 146 | 21 | 23 | 36 | 80 |
| 147 | 20 | 17 | 28 | 65 |
| 148 | 18 | 20 | 33 | 71 |
| 149 | 12 | 14 | 23 | 49 |
| 150 | 24 | 24 | 39 | 87 |
| 151 | 18 | 17 | 28 | 63 |
| 152 | 25 | 23 | 39 | 87 |
| 153 | 25 | 19 | 32 | 76 |
| 154 | 18 | 19 | 28 | 65 |
| 155 | 18 | 20 | 29 | 67 |
| 156 | 23 | 24 | 39 | 86 |
| 157 | 19 | 18 | 32 | 69 |
| 158 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 159 | 22 | 18 | 35 | 75 |
| 160 | 13 | 13 | 27 | 53 |
| 161 | 15 | 15 | 26 | 56 |
| 162 | 22 | 18 | 9  | 49 |
| 163 | 23 | 21 | 40 | 84 |
| 164 | 25 | 24 | 33 | 82 |
| 165 | 24 | 24 | 39 | 87 |
| 166 | 10 | 15 | 24 | 49 |
| 167 | 10 | 17 | 20 | 47 |
| 168 | 21 | 19 | 27 | 67 |
| 169 | 16 | 11 | 23 | 50 |
| 170 | 24 | 20 | 30 | 74 |
| 171 | 24 | 24 | 39 | 87 |
| 172 | 16 | 15 | 25 | 56 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 173 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 174 | 18 | 9  | 22 | 49 |
| 175 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 176 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 177 | 18 | 9  | 22 | 49 |
| 178 | 18 | 10 | 21 | 49 |
| 179 | 19 | 9  | 21 | 49 |
| 180 | 19 | 9  | 22 | 50 |
| 181 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 182 | 29 | 13 | 32 | 74 |
| 183 | 23 | 11 | 23 | 57 |
| 184 | 21 | 12 | 28 | 61 |
| 185 | 19 | 9  | 22 | 50 |
| 186 | 21 | 8  | 20 | 49 |
| 187 | 22 | 11 | 22 | 55 |
| 188 | 21 | 8  | 26 | 55 |
| 189 | 21 | 8  | 20 | 49 |
| 190 | 23 | 12 | 26 | 61 |
| 191 | 17 | 9  | 20 | 46 |
| 192 | 20 | 9  | 20 | 49 |
| 193 | 21 | 5  | 21 | 47 |
| 194 | 21 | 9  | 21 | 51 |
| 195 | 20 | 9  | 20 | 49 |
| 196 | 30 | 13 | 28 | 71 |
| 197 | 19 | 9  | 25 | 53 |
| 198 | 20 | 10 | 21 | 51 |
| 199 | 21 | 12 | 28 | 61 |
| 200 | 20 | 8  | 20 | 48 |
| 201 | 22 | 8  | 26 | 56 |
| 202 | 24 | 12 | 28 | 64 |
| 203 | 24 | 12 | 24 | 60 |
| 204 | 19 | 12 | 27 | 58 |
| 205 | 18 | 10 | 22 | 50 |
| 206 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 207 | 21 | 9  | 21 | 51 |
| 208 | 24 | 12 | 26 | 62 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 173 | 16 | 16 | 24 | 56 |
| 174 | 15 | 15 | 23 | 53 |
| 175 | 15 | 14 | 24 | 53 |
| 176 | 15 | 15 | 23 | 53 |
| 177 | 15 | 15 | 26 | 56 |
| 178 | 15 | 15 | 25 | 55 |
| 179 | 15 | 16 | 24 | 55 |
| 180 | 16 | 15 | 23 | 54 |
| 181 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 182 | 22 | 19 | 36 | 77 |
| 183 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 184 | 19 | 15 | 24 | 58 |
| 185 | 16 | 15 | 23 | 54 |
| 186 | 19 | 14 | 29 | 62 |
| 187 | 19 | 14 | 28 | 61 |
| 188 | 19 | 14 | 28 | 61 |
| 189 | 19 | 14 | 29 | 62 |
| 190 | 18 | 19 | 33 | 70 |
| 191 | 15 | 16 | 27 | 58 |
| 192 | 15 | 16 | 26 | 57 |
| 193 | 15 | 13 | 20 | 48 |
| 194 | 17 | 15 | 26 | 58 |
| 195 | 15 | 15 | 26 | 56 |
| 196 | 25 | 25 | 39 | 89 |
| 197 | 14 | 15 | 32 | 61 |
| 198 | 20 | 15 | 26 | 61 |
| 199 | 16 | 15 | 27 | 58 |
| 200 | 14 | 15 | 26 | 55 |
| 201 | 20 | 18 | 29 | 67 |
| 202 | 18 | 15 | 26 | 59 |
| 203 | 20 | 20 | 28 | 68 |
| 204 | 20 | 20 | 29 | 69 |
| 205 | 16 | 19 | 30 | 65 |
| 206 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 207 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 208 | 19 | 20 | 26 | 65 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 209 | 23 | 9  | 26 | 58 |
| 210 | 22 | 9  | 24 | 55 |
| 211 | 22 | 12 | 22 | 56 |
| 212 | 18 | 12 | 23 | 53 |
| 213 | 23 | 9  | 28 | 60 |
| 214 | 27 | 13 | 33 | 73 |
| 215 | 26 | 15 | 32 | 73 |
| 216 | 25 | 11 | 32 | 68 |
| 217 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 218 | 29 | 13 | 31 | 73 |
| 219 | 19 | 12 | 29 | 60 |
| 220 | 22 | 12 | 23 | 57 |
| 221 | 24 | 12 | 27 | 63 |
| 222 | 24 | 12 | 28 | 64 |
| 223 | 18 | 11 | 25 | 54 |
| 224 | 15 | 9  | 22 | 46 |
| 225 | 29 | 13 | 33 | 75 |
| 226 | 29 | 12 | 28 | 69 |
| 227 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 228 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 229 | 23 | 12 | 23 | 58 |
| 230 | 23 | 13 | 29 | 65 |
| 231 | 25 | 14 | 30 | 69 |
| 232 | 25 | 12 | 28 | 65 |
| 233 | 28 | 12 | 34 | 74 |
| 234 | 25 | 12 | 28 | 65 |
| 235 | 18 | 11 | 21 | 50 |
| 236 | 18 | 9  | 33 | 60 |
| 237 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 238 | 20 | 9  | 21 | 50 |
| 239 | 18 | 9  | 20 | 47 |
| 240 | 18 | 9  | 20 | 47 |
| 241 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 242 | 19 | 9  | 20 | 48 |
| 243 | 19 | 9  | 22 | 50 |
| 244 | 18 | 9  | 22 | 49 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 209 | 20 | 19 | 25 | 64 |
| 210 | 20 | 20 | 32 | 72 |
| 211 | 20 | 18 | 26 | 64 |
| 212 | 19 | 20 | 23 | 62 |
| 213 | 18 | 20 | 27 | 65 |
| 214 | 24 | 25 | 39 | 88 |
| 215 | 20 | 22 | 34 | 76 |
| 216 | 24 | 22 | 39 | 85 |
| 217 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 218 | 23 | 23 | 32 | 78 |
| 219 | 16 | 18 | 31 | 65 |
| 220 | 20 | 20 | 30 | 70 |
| 221 | 20 | 20 | 33 | 73 |
| 222 | 20 | 20 | 22 | 62 |
| 223 | 19 | 20 | 28 | 67 |
| 224 | 15 | 15 | 22 | 52 |
| 225 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 226 | 20 | 20 | 40 | 80 |
| 227 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 228 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 229 | 25 | 25 | 37 | 87 |
| 230 | 22 | 25 | 29 | 76 |
| 231 | 20 | 24 | 33 | 77 |
| 232 | 21 | 21 | 35 | 77 |
| 233 | 22 | 23 | 32 | 77 |
| 234 | 20 | 25 | 40 | 85 |
| 235 | 19 | 20 | 27 | 66 |
| 236 | 15 | 17 | 22 | 54 |
| 237 | 15 | 17 | 22 | 54 |
| 238 | 15 | 15 | 23 | 53 |
| 239 | 15 | 15 | 22 | 52 |
| 240 | 15 | 15 | 21 | 51 |
| 241 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 242 | 15 | 25 | 40 | 80 |
| 243 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 244 | 15 | 15 | 24 | 54 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 245 | 19 | 10 | 23 | 52 |
| 246 | 19 | 9  | 22 | 50 |
| 247 | 19 | 9  | 22 | 50 |
| 248 | 18 | 9  | 22 | 49 |
| 249 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 250 | 18 | 10 | 22 | 50 |
| 251 | 18 | 10 | 22 | 50 |
| 252 | 18 | 10 | 23 | 51 |
| 253 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 254 | 18 | 10 | 22 | 50 |
| 255 | 19 | 9  | 21 | 49 |
| 256 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 257 | 18 | 10 | 21 | 49 |
| 258 | 19 | 9  | 21 | 49 |
| 259 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 260 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 261 | 19 | 10 | 20 | 49 |
| 262 | 18 | 10 | 21 | 49 |
| 263 | 17 | 9  | 22 | 48 |
| 264 | 18 | 10 | 21 | 49 |
| 265 | 18 | 10 | 21 | 49 |
| 266 | 19 | 9  | 22 | 50 |
| 267 | 29 | 12 | 35 | 76 |
| 268 | 30 | 13 | 33 | 76 |
| 269 | 24 | 15 | 35 | 74 |
| 270 | 28 | 14 | 28 | 70 |
| 271 | 29 | 15 | 35 | 79 |
| 272 | 25 | 15 | 31 | 71 |
| 273 | 29 | 12 | 32 | 73 |
| 274 | 25 | 12 | 28 | 65 |
| 275 | 30 | 12 | 35 | 77 |
| 276 | 25 | 15 | 30 | 70 |
| 277 | 15 | 10 | 21 | 46 |
| 278 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 279 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 280 | 18 | 9  | 21 | 48 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 245 | 16 | 18 | 25 | 59 |
| 246 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 247 | 16 | 15 | 25 | 56 |
| 248 | 16 | 15 | 23 | 54 |
| 249 | 15 | 18 | 27 | 60 |
| 250 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 251 | 18 | 18 | 24 | 60 |
| 252 | 16 | 16 | 26 | 58 |
| 253 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 254 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 255 | 15 | 18 | 23 | 56 |
| 256 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 257 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 258 | 14 | 15 | 23 | 52 |
| 259 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 260 | 15 | 12 | 24 | 51 |
| 261 | 16 | 15 | 26 | 57 |
| 262 | 16 | 16 | 24 | 56 |
| 263 | 16 | 16 | 24 | 56 |
| 264 | 15 | 16 | 25 | 56 |
| 265 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 266 | 15 | 17 | 26 | 58 |
| 267 | 20 | 5  | 38 | 63 |
| 268 | 22 | 23 | 40 | 85 |
| 269 | 24 | 25 | 39 | 88 |
| 270 | 25 | 20 | 36 | 81 |
| 271 | 25 | 23 | 39 | 87 |
| 272 | 22 | 21 | 40 | 83 |
| 273 | 21 | 24 | 40 | 85 |
| 274 | 22 | 20 | 35 | 77 |
| 275 | 25 | 22 | 36 | 83 |
| 276 | 25 | 24 | 37 | 86 |
| 277 | 15 | 16 | 24 | 55 |
| 278 | 15 | 16 | 23 | 54 |
| 279 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 280 | 15 | 15 | 24 | 54 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 281 | 17 | 9  | 21 | 47 |
| 282 | 18 | 10 | 22 | 50 |
| 283 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 284 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 285 | 24 | 15 | 34 | 73 |
| 286 | 24 | 12 | 33 | 69 |
| 287 | 27 | 15 | 32 | 74 |
| 288 | 30 | 12 | 34 | 76 |
| 289 | 27 | 12 | 32 | 71 |
| 290 | 24 | 13 | 32 | 69 |
| 291 | 25 | 15 | 28 | 68 |
| 292 | 19 | 11 | 35 | 65 |
| 293 | 26 | 9  | 27 | 62 |
| 294 | 27 | 12 | 31 | 70 |
| 295 | 19 | 9  | 22 | 50 |
| 296 | 21 | 8  | 20 | 49 |
| 297 | 22 | 11 | 22 | 55 |
| 298 | 21 | 8  | 26 | 55 |
| 299 | 21 | 8  | 20 | 49 |
| 300 | 21 | 5  | 22 | 48 |
| 301 | 30 | 13 | 32 | 75 |
| 302 | 22 | 10 | 19 | 51 |
| 303 | 28 | 10 | 29 | 67 |
| 304 | 28 | 10 | 29 | 67 |
| 305 | 23 | 8  | 25 | 56 |
| 306 | 23 | 9  | 34 | 66 |
| 307 | 27 | 13 | 32 | 72 |
| 308 | 20 | 14 | 31 | 65 |
| 309 | 27 | 13 | 32 | 72 |
| 310 | 29 | 14 | 35 | 78 |
| 311 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 312 | 24 | 11 | 28 | 63 |
| 313 | 24 | 11 | 28 | 63 |
| 314 | 30 | 13 | 31 | 74 |
| 315 | 22 | 8  | 29 | 59 |
| 316 | 21 | 10 | 28 | 59 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 281 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 282 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 283 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 284 | 15 | 15 | 25 | 55 |
| 285 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 286 | 25 | 22 | 36 | 83 |
| 287 | 24 | 24 | 35 | 83 |
| 288 | 24 | 22 | 35 | 81 |
| 289 | 22 | 22 | 37 | 81 |
| 290 | 23 | 22 | 38 | 83 |
| 291 | 24 | 25 | 34 | 83 |
| 292 | 24 | 23 | 38 | 85 |
| 293 | 20 | 10 | 16 | 46 |
| 294 | 17 | 17 | 28 | 62 |
| 295 | 16 | 15 | 23 | 54 |
| 296 | 19 | 14 | 29 | 62 |
| 297 | 19 | 14 | 28 | 61 |
| 298 | 19 | 14 | 28 | 61 |
| 299 | 19 | 14 | 29 | 62 |
| 300 | 12 | 12 | 30 | 54 |
| 301 | 17 | 20 | 35 | 72 |
| 302 | 13 | 15 | 30 | 58 |
| 303 | 18 | 21 | 32 | 71 |
| 304 | 18 | 21 | 35 | 74 |
| 305 | 17 | 25 | 40 | 82 |
| 306 | 13 | 20 | 30 | 63 |
| 307 | 23 | 21 | 33 | 77 |
| 308 | 19 | 24 | 37 | 80 |
| 309 | 23 | 23 | 37 | 83 |
| 310 | 21 | 23 | 38 | 82 |
| 311 | 24 | 24 | 37 | 85 |
| 312 | 20 | 22 | 33 | 75 |
| 313 | 18 | 22 | 34 | 74 |
| 314 | 24 | 23 | 36 | 83 |
| 315 | 14 | 14 | 27 | 55 |
| 316 | 16 | 16 | 34 | 66 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 317 | 27 | 12 | 30 | 69 |
| 318 | 24 | 11 | 32 | 67 |
| 319 | 17 | 7  | 18 | 42 |
| 320 | 26 | 14 | 32 | 72 |
| 321 | 28 | 13 | 35 | 76 |
| 322 | 18 | 12 | 23 | 53 |
| 323 | 23 | 9  | 28 | 60 |
| 324 | 27 | 13 | 33 | 73 |
| 325 | 26 | 15 | 32 | 73 |
| 326 | 25 | 11 | 32 | 68 |
| 327 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 328 | 29 | 13 | 31 | 73 |
| 329 | 24 | 10 | 25 | 59 |
| 330 | 25 | 10 | 27 | 62 |
| 331 | 28 | 12 | 35 | 75 |
| 332 | 19 | 7  | 23 | 49 |
| 333 | 25 | 11 | 28 | 64 |
| 334 | 23 | 14 | 33 | 70 |
| 335 | 19 | 9  | 32 | 60 |
| 336 | 25 | 14 | 35 | 74 |
| 337 | 28 | 10 | 2  | 40 |
| 338 | 17 | 9  | 20 | 46 |
| 339 | 25 | 14 | 34 | 73 |
| 340 | 28 | 15 | 34 | 77 |
| 341 | 24 | 14 | 35 | 73 |
| 342 | 19 | 9  | 21 | 49 |
| 343 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 344 | 18 | 10 | 21 | 49 |
| 345 | 19 | 9  | 21 | 49 |
| 346 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 347 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 348 | 29 | 12 | 30 | 71 |
| 349 | 30 | 15 | 35 | 80 |
| 350 | 22 | 12 | 19 | 53 |
| 351 | 29 | 12 | 28 | 69 |
| 352 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 353 | 18 | 9  | 21 | 48 |
| 354 | 23 | 12 | 23 | 58 |
| 355 | 23 | 13 | 29 | 65 |

|     |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|
| 317 | 14 | 18 | 28 | 60 |
| 318 | 14 | 23 | 32 | 69 |
| 319 | 12 | 14 | 29 | 55 |
| 320 | 17 | 20 | 36 | 73 |
| 321 | 18 | 22 | 39 | 79 |
| 322 | 19 | 20 | 23 | 62 |
| 323 | 18 | 20 | 27 | 65 |
| 324 | 24 | 25 | 39 | 88 |
| 325 | 20 | 22 | 34 | 76 |
| 326 | 24 | 22 | 39 | 85 |
| 327 | 25 | 25 | 40 | 90 |
| 328 | 23 | 23 | 32 | 78 |
| 329 | 18 | 18 | 28 | 64 |
| 330 | 19 | 22 | 31 | 72 |
| 331 | 20 | 18 | 28 | 66 |
| 332 | 19 | 18 | 30 | 67 |
| 333 | 21 | 21 | 36 | 78 |
| 334 | 24 | 23 | 26 | 73 |
| 335 | 22 | 20 | 35 | 77 |
| 336 | 22 | 18 | 35 | 75 |
| 337 | 13 | 13 | 27 | 53 |
| 338 | 15 | 15 | 26 | 56 |
| 339 | 22 | 18 | 9  | 49 |
| 340 | 23 | 21 | 40 | 84 |
| 341 | 25 | 24 | 33 | 82 |
| 342 | 15 | 18 | 23 | 56 |
| 343 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 344 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 345 | 14 | 15 | 23 | 52 |
| 346 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 347 | 15 | 12 | 24 | 51 |
| 348 | 18 | 22 | 36 | 76 |
| 349 | 18 | 25 | 40 | 83 |
| 350 | 14 | 13 | 34 | 61 |
| 351 | 20 | 20 | 40 | 80 |
| 352 | 15 | 15 | 24 | 54 |
| 353 | 16 | 15 | 24 | 55 |
| 354 | 25 | 25 | 37 | 87 |
| 355 | 22 | 25 | 29 | 76 |

**Tabla 14:****Prueba de Normalidad.****SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

| <b>Estadísticos descriptivos</b> |     |         |                     |        |        |
|----------------------------------|-----|---------|---------------------|--------|--------|
|                                  | N   | Media   | Desviación estándar | Mínimo | Máximo |
| Simplificación administrativa    | 355 | 61,5070 | 11,51083            | 29,00  | 80,00  |

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                     | Simplificación administrativa |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| N                                  |                     | 355                           |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media               | 61,5070                       |
|                                    | Desviación estándar | 11,51083                      |
| Máximas diferencias extremas       | Absoluta            | ,115                          |
|                                    | Positivo            | ,115                          |
|                                    | Negativo            | -,097                         |
| Estadístico de prueba              |                     | ,115                          |
| <u>Sig. asintótica (bilateral)</u> |                     | <u>,000<sup>c</sup></u>       |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Tabla 15:****Prueba de Normalidad****SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO**

| <b>Estadísticos descriptivos</b>              |     |         |                     |        |        |
|---|-----|---------|---------------------|--------|--------|
|   | N   | Media   | Desviación estándar | Mínimo | Máximo |
| Satisfacción desde la perspectiva del usuario | 355 | 68,4845 | 12,44498            | 31,00  | 90,00  |

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                     | Satisfacción desde la perspectiva del usuario |
|------------------------------------|---------------------|---|
| N                                  |                     | 355   |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media               | 68,4845                                       |
|                                    | Desviación estándar | 12,44498                                      |
| Máximas diferencias extremas       | Absoluta            | ,099  |
|                                    | Positivo            | ,099  |
|                                    | Negativo            | -,093   |
| Estadístico de prueba              |                     | ,099  |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                     | ,000 <sup>c</sup>                             |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE<br/>TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo,

Luis Rolando Alarcón Llontop, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

**“Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura. 2019.”** del (de la) estudiante **Nájar Marín, Edilberto** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 31 de agosto de 2019



Firma

Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop

DNI:17543440

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

PANTALLAZO DEL REPORTE DE SIMILITUD DEL  
TURNITIN

Simplificacion administrativa y la satisfaccion desde la  
perspectiva del usuario en la oficina de Seguros  
EsSalud.Piura.2019

ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>21%</b>       | <b>11%</b>       | <b>0%</b>    | <b>19%</b>     |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

|          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Student Paper   | <b>13%</b>    |
| <b>2</b> | repositorio.ucv.edu.pe<br>Internet Source   | <b>2%</b>     |
| <b>3</b> | Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de<br>Administración de Negocios para Graduados<br>Student Paper | <b>1%</b>     |
| <b>4</b> | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la<br>Vega<br>Student Paper                                    | <b>1%</b>     |
| <b>5</b> | repositorio.unp.edu.pe<br>Internet Source   | <b>1%</b>     |
| <b>6</b> | efiapmurcia.carm.es<br>Internet Source  | <b>1%</b>     |
| <b>7</b> | Submitted to Universidad Alas Peruanas<br>Student Paper   | <b>&lt;1%</b> |

[www.cidir.edu.pe](http://www.cidir.edu.pe)





## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NAJAR MARIN, EDILBERTO

INFORME TITULADO:

“Simplificación Administrativa y la Satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura 2019”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



---

KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA