



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Los procedimientos administrativos simplificados y la
satisfacción del administrado de la municipalidad de
san isidro en el año 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Luis Fortunato Asca Rodriguez

Br. Richerd Homero Rodas Cueva

ASESOR:

Dr. Miguel Sebastián Armesto Céspedes

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Dra. Isabel Menacho Varga

Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Dedicatoria

A Dios y a nuestras Familias por el apoyo incondicional, paciencia comprensión, cuyo tiempo hemos tenido que sacrificar más de una vez para poder cumplir con el nuestro y con los objetivos profesionales que hoy se ven plasmados en esta tesis, que es para ustedes. Por siempre nuestro corazón y nuestro agradecimiento

Agradecimiento

A Dios, por estar presente en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente.

A aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, brindándonos el apoyo, alegría y fortaleza necesaria para seguir adelante.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor, Dr. Miguel Armesto, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa gran amistad que nos brindó siempre.

Declaración Jurada

Yo, Richerd Homero Rodas Cueva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 18199470, con la tesis titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Luis Fortunato Asca Rodríguez.
- 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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.

Lugar y fecha: Lima 19 de Julio de 2014

Firma:

Nombres y apellidos: Richerd Homero Rodas Cueva

DNI: 18199470

Declaración Jurada

Yo, Luis Fortunato Asca Rodriguez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06276000, con la tesis titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Richerd Homero Rodas Cueva.
- 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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.

Lugar y fecha: Lima 19 de Julio de 2014

Firma:

Nombres y apellidos: Luis Fortunato Asca Rodríguez

DNI: 06276000

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento al Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación titulado: Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013.

El trabajo se ha dividido en cuatro capítulos.

En el primer capítulo problema de investigación: se desarrolla el planteamiento y formulación del problema, la justificación, los antecedentes y los objetivos.

En el segundo capítulo marco teórico: se ha consultado bibliografía sobre las variables procedimiento administrativo simplificado y satisfacción del administrado, así como la relación entre ambas variables.

En el tercer capítulo marco metodológico: presenta la metodología del trabajo, considerándose el tipo de investigación, diseño, población, muestra y procesamiento de los datos.

En el cuarto capítulo resultado: se encuentra los resultados de la investigación, obtenidos de la escala de apreciación tipo descriptiva, a través del paquete estadístico SPSS. Finalmente se realiza las conclusiones y sugerencias.

Queda a criterio del Jurado evaluador la revisión del trabajo de investigación, para su aprobación.

Los autores

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vii
CAPÍTULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del Problema	18
1.2. Formulación del Problema	21
1.3. Justificación	22
1.4. Antecedentes	24
1.5. Objetivos	32
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	34
2.1 Bases teóricas de la variable procedimiento administrativo simplificado	35
2.2 Bases teóricas de la variable satisfacción del administrado	63
CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO	90
3.1. Hipótesis	91
3.2. Variables	92
3.3. Metodología	96
3.4. Población, muestra y muestreo	97
3.5. Método de investigación	98
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	99
3.7. Método de análisis de datos	103
CAPÍTULO IV - RESULTADOS	105
4.1 Descripción	106
4.2 Contrastación de hipótesis	112
4.3 Discusión	124
CONCLUSIONES	129
SUGERENCIAS	132
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	135
ANEXOS	142

Anexo 1. Matriz de consistencia	143
Anexo 2. Base de datos de ambas variables	146
Anexo 3. Análisis estadístico	154
Anexo 4. Instrumento de medición de la variable X	162
Anexo 5. Instrumento de medición de la variable Y	163
Anexo 6. Informe de Opinión de expertos	164
Anexo 7. Declaración jurada del artículo científico	170
Anexo 8. Artículo científico	172

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Procedimiento administrativo simplificado	94
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción del administrado	95
Tabla 3	Validez del instrumento que mide el Procedimiento administrativo simplificado	101
Tabla 4	Validez del instrumento que mide la simplificación del administrado	101
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	102
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento que mide la variable Procedimiento administrativo simplificado	102
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción de administrado.	103
Tabla 8	Descripción de la variable Procedimiento administrativo simplificado	106
Tabla 9	Descripción de la dimensión Tiempo de atención	107
Tabla 10	Descripción de la dimensión Costo de los procedimientos	108
Tabla 11	Descripción de la variable Satisfacción del administrado	109
Tabla 12	Descripción de la dimensión Atención en plataforma al administrado	110
Tabla 13	Descripción de la dimensión Calidad del servicio al administrado	111
Tabla 14	Descripción de la dimensión Facilidades y comodidades al administrado	112
Tabla 15	Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado	113
Tabla 16	Correlación de Spearman entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la Atención en plataforma al administrado	115

Tabla 17	Correlación de Spearman entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de servicio al administrado	116
Tabla 18	Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado	118
Tabla 19	Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa	120
Tabla 20	Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrativo	120
Tabla 21	Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en las Facilidades y comodidades administrativas	123

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Estrategia de modernización de la gestión pública	51
Figura 2	Etapas de un proceso de simplificación administrativa	57
Figura 3	Modelo SERVQUAL	73
Figura 4	Formula de productividad	85
Figura 5	Procedimiento administrativo simplificado	106
Figura 6	Tiempo de atención del administrado	107
Figura 7	Costo de los procedimientos	108
Figura 8	Satisfacción del administrado	109
Figura 9	Atención en plataforma al administrado	110
Figura 10	Calidad del servicio al administrado	111
Figura 11	Facilidades y comodidades al administrado	112
Figura 12	Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado.	114
Figura 13	Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y Atención en plataforma al administrado	115
Figura 14	Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de servicio al administrado.	117
Figura 15	Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades al administrado	119
Figura 16	El costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Atención en plataforma administrativa	120
Figura 17	Costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Calidad del servicio al administrativo.	122
Figura 18	Costo de los procedimientos administrativos simplificados y las Facilidades y comodidades administrativas.	124

Resumen

La presente investigación tiene como problema general ¿Cuál es la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013? El objetivo general es determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

El estudio fue de tipo básico y el diseño correlacional-causal. La población en estudio estuvo conformada por los administrados que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro en el año 2013 y La muestra seleccionada es aleatoria simple de tamaño igual a 100, los datos se obtuvieron a través de la realización de una encuesta a partir de una escala tipo Likert. Se tabularon y se procesaron los datos en el paquete estadístico SPSS Versión 20.0.

Los resultados indican una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

Palabras claves: Procedimiento administrativo simplificado, satisfacción del administrado.

Abstract

This research has the general problem: What is the influence of simplified administrative procedures administered to satisfaction of the Municipalidad de San Isidro in 2013? The overall objective is to determine the influence of simplified administrative procedures administered to satisfaction of the Municipality of San Isidro in 2013.

The study was a basic type and the correlational-causal design, the study population was made up of managed systems processed simplified administrative procedures in the Municipalidad de San Isidro in 2013 and the selected sample is simple random size equal to 100 the data were obtained through a survey from a Likert-type scale. Were tabulated and data were processed in SPSS version 20.0.

The results indicate a strong positive moderating influence of simplified administrative procedures administered satisfaction of the Municipality of San Isidro in 2013 (sig. = 0.000 bilateral <0.01 , $Rho = 0.449^{**}$).

Keywords: simplified administrative procedure, administered satisfaction.