



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Simplificación Administrativa y su Influencia en la
Satisfacción del Administrado en un Ministerio del Estado
Peruano – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Chalco Calderon, Vanessa (ORCID: 0000-0003-3793-8871)

ASESOR:

Dr. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto (ORCID: 0000-0001-6827-273X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi querido tutor que en paz
descanse, que siempre me
impulso a seguir y no parar, más
que profesor un verdadero amigo.
A mi preciada hija que es mi
motor y motivo, a mi madre que
siempre nuncadejo de creer en
mí.

Agradecimiento

Ante nada agradecer a Dios por la dicha de darme una familia maravillosa y la salud, a mi familia, principalmente a mi querida hija que me comprende, mi madre y hermano que me dan el apoyo y soporte.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2 Variable y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos Éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de instrumento que mide la simplificación administrativa a través del juicio de experto	18
Tabla 2 Validez de instrumento que mide la satisfacción del administrado a través del juicio de expertos.....	19
Tabla 3 Prueba piloto de confiabilidad variable 1: Simplificación administrativa	19
Tabla 4 Prueba piloto de confiabilidad variable 1: Satisfacción del administrado	19
Tabla 5 Criterios éticos de la investigación.....	21
Tabla 6 Resultados descriptivos agrupados de la variable 1: Simplificación Administrativa...	22
Tabla 7 Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 1: Procedimientos de Servicios Administrativos.....	22
Tabla 8 Resultados descriptivos agrupados de la Dimensión 2: Uso Intensivo de la Tecnología de Información y Comunicaciones	23
Tabla 9 Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 3: Modelo de Atención al Ciudadano	24
Tabla 10 Resultados descriptivos agrupados de la Variable 2: Satisfacción del Administrado	24
Tabla 11 Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 1: Elementos Tangibles.....	25
Tabla 12 Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 2: Fiabilidad	25
Tabla 13 Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 3: Capacidad de Respuesta .	26
Tabla 14 Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 4: Seguridad	26
Tabla 15 Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 5: Empatía	27
Tabla 16 Correlación de Hipótesis General.....	28
Tabla 17 Correlación de Hipótesis específica 1	29
Tabla 18 Correlación de Hipótesis Especifica 2	30
Tabla 19 Correlación de Hipótesis Especifica 3	31

Índice de figuras

Figura 1 Calculadora de Muestra.....	17
--------------------------------------	----

Resumen

La presente investigación fue titulada “Simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en un ministerio del estado peruano — 2021”, se tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la simplificación administrativa en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción el Empleo en el año 2020.

Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, tipo básica, de diseño no experimental - correlacional, con corte transversal, ya que se determinó relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado. Su población se fue conformada por 130 administrados que recurren a la institución para un servicio en un día común. A ello se tomó la muestra de forma aleatoria, para su cálculo se usó la fórmula de aplicativo question.pro.com, en el cual se estima el tamaño de muestra de 98 administrados. La técnica que se uso fue la encuesta con el instrumento de cuestionario en escala de Likert, la cual estuvo conformada por 33 ítems, donde para su estadística y posterior análisis se usó el softward estadístico SPSS.

El resultado de dicho estudio determinó una influencia positiva alta respecto a la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado con una correlación positiva alta de 0.698 y el coeficiente significativo es de 0,000, y ello al ser el sig. Bilateral < 0,05. Con ello se puede verificar que existe una correlación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado.

Palabras clave: Simplificación administrativa, satisfacción del administrado, procedimientos administrativos, costos procedimentales.

Abstract

The present investigation was titled "Administrative simplification and the satisfaction of the administered in a ministry of the Peruvian state - 2021", the main objective was to determine the influence of administrative simplification on the satisfaction of the administered in the Ministry of Labor and Employment Promotion in the year 2020.

It was developed under the quantitative approach, basic type, non-experimental- correlational design, with cross-section, since a relationship between administrative simplification and the satisfaction of the administrator was determined. Its population was made up of 130 administrators who resort to the institution for a service on a common day. To this end, the sample was taken at random, for its calculation the application formula question.pro.com was used, in which the sample size of 98 administered was estimated. The technique used was the survey with the Likert scale questionnaire instrument, which consisted of 33 items, where the SPSS statistical software was used for its statistics and subsequent analysis.

The result of this study determined a high positive influence regarding administrative simplification and the satisfaction of the administrator with a high positive correlation of 0.698 and the significant coefficient is 0.000, and this being the sig. Bilateral <0.05 . With this, it can be verified that there is a significant correlation between administrative simplification and manager satisfaction.

Keywords: Administrative simplification, administrator satisfaction, administrative procedures, procedural costs.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se vienen manifestando cambios significativos con relación a procedimientos administrativos de las entidades públicas, ello se inició con el planteamiento de la directiva del Parlamento Europeo y del Consejo (2006), donde señala que con finalidad de facilitar el acceso a los diferentes servicios que brinda el estado, procede establecer un objetivo común con todos los estados europeos, en la cual se refiere a la simplificación administrativa, donde señala que no deben imponerse requisitos formales para un requerimiento simple, así como también hace mención de ventanillas únicas para realización de trámites en conjunto de diferentes entidades, así mismo procedimientos y tramites que puedan realizarse vía electrónica, así como la transparencia en la información al ciudadano. Sumado a ello, se ha notado la evolución y la exigencia más ardua del ciudadano en tener las cosas más claras, con mayor rapidez y a bajos costos o sin costo del mismo, esto ha generado el impacto de la calidad de servicio y la eficiencia de los recursos públicos, por ende, su simplificación, ello ya se ve como una necesidad necesaria marcada en el proceso de Modernización de la Gestión Pública. Pérez, G., Prior, D., & Zafra, J. (2015).

La administración pública en Latinoamérica, también ha atravesado por diferentes problemas, ya que los administrados no están satisfechos con las acciones realizadas por el estado en base a la simplificación administrativa con las diferentes reformas realizadas a través de leyes y normas, debilitando la gestión pública. Saez, M. (2017). Del mismo modo, Hernandez M., Sanchez, B., López, M., Puentes, P. (2019), señala que la gestión orientada a resultados constituye un reto para los gobiernos, lo cual anima a mejorar la gestión por medio de simplificación de procesos, mayores recursos, uso de sistemas informáticos, procesos participativos de los ciudadanos, entre otros en función al bienestar del hombre.

En este sentido, Perú no es ajeno a la problemática de la modernización del estado y la simplificación pública, donde Maravi (2017), realizó el estudio del mecanismo de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y el D.L. 1256, eliminación de Barreras Burocráticas, realizó un análisis de recomendaciones por la OCDE en referencia a simplificación, en la cual concluye que los procesos en el Perú se cumplen de manera estandarizada.

Si bien es cierto, hace una década se planteó la simplificación administrativa en las entidades públicas, recién en el año 2016 se estableció el cambio normativo del procedimiento administrativo, con la finalidad de optimizar, simplificar y la eliminación algunos procesos y procedimientos que nos sean relevantes, tal como se señala en el Decreto Legislativo N° 1246 (2016). Así mismo, tal como se plantea en la secretaria de gestión Pública de la presidencia del Perú (2018), la finalidad de la simplificación administrativa es la eliminación de costos no necesarios, barreras, y la demora de los trámites establecidos en el TUPA, de las entidades públicas. Es así, que es muy importante su implementación para la satisfacción de los administrados. En esta línea, se señala la importancia de su aplicación de la simplificación administrativa en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE (en adelante), para así, de esta manera eliminar procedimiento o la actualización de los mismos, así como los costos de las tasas innecesarias, agilización de plazos entre otros.

De lo expuesto en los párrafos precedentes sobre la realidad problemática, basada en teorías, se formula el siguiente problema de investigación general: ¿En qué medida la simplificación administrativa influye en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020?, y como problemas específicos se plantean los siguientes: ¿De qué manera influye los procedimientos administrativos en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020?, ¿De qué manera influye el uso intensivo de las TIC en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020? y ¿De qué

manera influye el modelo de atención al ciudadano en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020?.

Como hipótesis principal tenemos, La simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020 y como hipótesis específicas tenemos: Los procedimientos administrativos y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, El uso intensivo de las TIC y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020 y El modelo de atención al ciudadano y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Para realizar la justificación de la investigación se tomó en cuenta a Hernández, Fernandez y Baptista (2014), tal como señala, la conveniencia de realizar una investigación para la resolución de algún problema social, formulación de nuevas investigaciones. En este sentido, se toma en cuenta la justificación teórica ya que considera modelos teóricos ya existentes y poder así fundamentar o completar el problema que es la relación que existe entre la aplicación de la simplificación administrativa para una buena atención. También se analiza la justificación metodológica, servirá para tener base para nuevas investigaciones en base a la simplificación administrativa y su relación con los procedimientos administrativos, tomando en cuenta las investigaciones existentes. En cuando a la justificación practica va servir como base en la institución u otras instituciones que tengan la misma problemática y poder tomar las recomendaciones establecidas en la misma. En lo social, servirá para la satisfacción del administrado, esto quiere decir que, si simplificamos de la manera correcta según norma establecida los procedimientos administrativos, tenemos menos barreras para la realización de trámites, tiempos, costos, esto generará un beneficio para la población.

En este sentido, el objetivo general de la investigación es: Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la

satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020. Los objetivos específicos elaborados son: Determinar la influencia de los procedimientos y servicios administrativos en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, determinar la influencia del uso intensivo de las TIC en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020 y determinar la influencia del modelo de atención al ciudadano en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En Colombia en la ciudad de Bogotá, Amado (2018), tuvo como objetivo el análisis de teorías en derecho labor con referencia al estado moderno y establecer principios, de estudio correlacional, su población fue al gerente de su institución mediante encuesta, Se determina que existe una el estudio obedece a las prescripciones limitaciones legales y previsiones en un margo que regula al estado, también analizamos que la dinámica de la administración se encuentra relacionada directamente con los aportes del estado.

Abdon (2018) de Ecuador, tuvo como objetivo medir como influye el modelo SERVQUAL, para la satisfacción de estudiantes, fue de estudio correlacional enfocado como población a los estudiantes de la universidad. En su investigación evidencia que existe alta influencia en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes.

En Alemania, la autora Nepicks (2016), tuvo como objetivo explorar la reforma administrativa de las agencias de Cooperación al desarrollo alemanas, el tipo de investigación fue de caso explicativo, su población y muestra es de la directora de la organización. Se determina que se debe ofrecer a los ciudadanos interesados una ventanilla única donde recibieran toda la información necesaria sin demasiado esfuerzo. Así mismo, se determina que si la reducción en las agencias ejecutoras puede considerarse una simplificación administrativa exitosa y si esta reforma de simplificación administrativa tuvo éxito en hacer que la eficacia y efectividad.

En Colombia, la autora Mancipe (2015), Como objetivo se tiene la excelencia a la demanda que la sociedad demanda en la actualidad. De Tipo de estudio cualitativo, se determina que existe una alta falta de eficiencia y ahorro en las fianzas públicas, también la limitación presupuestal que existe en entidades del estado, implementación de modelos de gestión privada.

Así mismo del mismo país, el investigador Carvajal (2015), tuvo como objetivo demostrar mediante medidas lograr que la administración

pública sea eficiente y de respuestas oportunas a las necesidades de los administrados. Se ha determinado que se debe generar espacios sufrientes y con calidad, la infraestructura debe ser adecuada y suficiente para la capacidad de servicios y administrados que acuden a ella, agilidad en servicios de manera eficiente y eficaz. Por otro lado, en la Provincia de Manabí de Ecuador (2014), tuvo como objetivo proponer modelo para mejorar la calidad del servicio al cliente del Ministerio de Desarrollo. El tipo de investigación es descriptiva – no experimental, a una población de 385 usuarios. Se determinó alto grado de insatisfacción de los administrados con relación a la calidad de servicio de la entidad. Falta de organización de motivación a funcionarios a dar una mejor atención, visualización de nuevas amenazas y oportunidades.

En la región de Ancash, la autora Salinas (2020), tuvo como objetivo la determinación de relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en un gobierno regional. El tipo básico, diseño no experimental de nivel correlacional, Su muestra estuvo conformada por 189 trabajadores. Se determina la relación alta entre simplificación y la gestión institucional, así mismo, que existe relación entre la dimensión de tiempo de atención y la gestión que conlleva, por otro lado, también señala también los costos de procedimientos y su relación con la gestión.

Por otro lado, en la localidad de Tingo Maria, el investigador Perez (2019), tuvo como objetivo la relación entre nivel de gestión administrativa y la satisfacción del de los usuarios de la Municipalidad. El tipo de estudio descriptivo relacional, la población está conformada por los habitantes 13,684 habitantes y su muestra mediante procedimiento aleatorio es de 230 usuarios. Se determina una relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pólvora. Así mismo, se determina un aspecto negativo en las dimensiones de plantificación y satisfacción.

Así mismo, en la ciudad de Trujillo, el autor Florián (2018), tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la

UGEL 01 El Porvenir en el 2018, el tipo de estudio es no experimental con fin aplicado de carácter correlacional y de acuerdo a su naturaleza es cuantitativa; su población fue conformada por 43 servidores públicos de la sede. Se determinó la relación muy significativa entre gestión de procedimientos administrativo, así mismo se corrobora deficiencias en cuando al nivel de gestión de procedimientos administrativos y en sus cuatro dimensiones que son: carga procesal administrativa, pago procedimental, calificación procedimental, plazos de procesos. , nivel de simplificación administrativa, también se pudo observar deficiencias en el nivel de simplificación administrativa y en sus cuatro dimensiones que se señala: reducción de trámites, requisitos, reducción de tiempos, calidad de servicio.

Algo semejante ocurre en la provincia de Tacna, la investigadora Coah (2016), señala como objetivo establecer cómo afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los administrados. El tipo de investigación fue aplicada – no experimental, con una muestra de 43 administrados. Se determinó que, si existe relación entre la satisfacción de los administrados en cuanto a sus procedimientos administrativos, como son tiempo de espera, asesoramiento al trabajador sobre el trámite, procedimiento para su atención, en este sentido considera debería mejorar para incrementar el grado de satisfacción de los administrados.

En la localidad de Lima, el autor Chávez (2020), tuvo como objetivo el análisis del sistema de interoperabilidad para la simplificación administrativa y los procedimientos de transferencia, su estudio fue de tipo descriptiva y explicativa, La población es considerada por profesionales de los cuales 10 profesionales tomada de forma aleatoria para su muestra. Se pudo demostrar la debilidad de interoperabilidad en cuanto a la simplificación administrativa, también se pudo analizar las trabas o barreras burocráticas que existen en este Ministerio.

Así mismo, la autora Calagua (2018), tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una Superintendencia, su estudio es correlacional descriptivo,

la población fue conformada por los ciudadanos que recurren a la presentación de solicitudes el cual tiene un promedio de 200 personas diarias las cuales por medio de un muestreo probabilístico se les aplico un cuestionario. Los resultados arrojan que existe relación alta y significativa entre las variables, así mismo que existe una relación directa entre la simplificación y elementos tangibles como la infraestructura y medios tecnológicos así mismo se comprueba una alta desconfianza del administrado hacia la entidad.

También, el autor López y otros (2018), tuvieron como objetivo determinar el grado de satisfacción de los administrados en cuando al servicio brindado por una superintendencia. El tipo de investigación fue descriptiva y cuantitativa, su población fue a los administrados que acuden a realizar trámites en la entidad de 22752, y su muestra fue 378 administrados. Se determina la complejidad de atención y una falta de atención personalizada, así mismo se determina que el usuario no es satisfecho en su totalidad en cuanto a lo requerido.

Por su lado, los autores Asca y Rodas (2017), tuvieron como objetivo Determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013, el tipo de la investigación fue no experimental con un diseño correlacional causal, la cual fue aplicada a cien administrados que tramitan documentos en la Municipalidad, que fueron elegidos de manera aleatoria. En los resultados podemos ver que, si existe relación moderada fuerte entre las variables, así mismo manifiesta aun una gran demora en el tiempo de procedimientos administrativos simplificados.

En el marco teórico, con relación a la variable independiente “simplificación administrativa”, para su conceptualización, tenemos como referencia lo acotado por el autor Tornos (2000), donde señala que la palabra de simplificación administrativa, se refiere a una cantidad de acciones necesarias para realizar cambios a la Administración Pública, el cual parte de unos de los pilares de la modernización administrativa. Así mismo, Retortillo (1998), manifiesta que existen tres categorías para la simplificación que son: la normativa, la orgánica y la procedimental. Por

otro lado, esperanza (2013), señala que las técnicas de simplificación administrativa son: la eliminación o reducción procedimental. Esto quiere decir que debe existir la reducción de cargas procedimentales, lo cual tendría una relación directa con la reducción de costos.

Por otro lado, en el estado peruano se ha desarrollado ya programas para la aplicación de la simplificación administrativa, declarada por la PCM, por medio de la Secretaria de Gestión Pública (SGP) (2012), los cuales establecen medidas para reducción de tiempos en la prestación de servicios, tramites, interoperabilidad de sistemas de la información, interconexión de las entidades, pero cada entidad lo trabaja de manera independiente es por ello que, mediante el Decreto Legislativo 1246 (2016), en el cual detalla medidas para poder simplificar, eliminar procedimientos no necesarios, optimizar y facilitar las acciones para un mejor procedimiento, de tal manera que sea eficaz y eficiente. Así mismo, se pretende optimizar costos procedimentales y de servicios en los tres niveles de gobierno y ello con un enfoque dirigido a la población. El propósito principal de ello, es poder minimizar requisitos y plazos procedimentales, así como eliminar las barreras burocráticas, optimizar servicios gubernamentales para fortalecer las entidades públicas en cuando a la calidad de servicio al ciudadano. En el procedimiento administrativo, se han implementado principios, entre ellos tenemos los siguientes:

- Legalidad, se debe actuar respecto a la constitución.
- Debido procedimiento, en el encontramos a la debida notificación, poder acceder de manera transparente al expediente, poder apelar al no estar de acuerdo con algún procedimiento o respuesta administrativa, el uso de la palabra.
- Imparcialidad, no debe haber ninguna clase de discriminación, de manera igualitaria según el ordenamiento jurídico
- Informalismo, los derechos de los administrados no deben ser afectados por alguna formalidad de la entidad, en tanto se debe solicitar la subsanación de los mismos en el plazo establecido.
- Celeridad, debe existir dinamismo y agilidad de tramites en un tiempo

razonable

- Simplicidad, los tramites deben ser fáciles para el administrado y eliminar barreras burocráticas.
- Acceso permanente, facilitar la información en cualquier momento y estado, según normativa.
- Motivación del acto administrativo, señalar los motivos de acción de cada acto realizado, explicar por qué se tomó dicha decisión.

Así mismo, en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa (2013), manifiestan estrategias y acciones fundamentales para poder llegar a las metas trazadas según el pilar de la modernización del estado, ello se tomará de referencia para poder asignar las dimensiones del presente trabajo. A nivel internacional, en un libro sobre un estudio realizado en Rumania, por Matei y Chesaru (2015), señalan que La legislación nacional se simplificará mediante la reducción del número de documentos legales (mediante la codificación y derogación de reglamentos similares, la recuperación de normas activas (mediante la derogación de normas remplazadas), aumentar la estabilidad legislativa (contrarrestando regulaciones excesivas y modificaciones legales), garantizar la unicidad y unidad de los reglamentos (por codificación), proporcionando el trasfondo para mejorar búsqueda y aplicación de actos jurídicos, proporcionar acceso completo a documentos legales (mayor transparencia).

En este sentido la dimensión de la primera variable, tenemos el procedimiento y servicio administrativo, en la cual se refiere a la optimización y eliminación de procedimientos innecesarios, para Hellriegel (2009), lo define como secuenciales, los cuales se deben seguir para el desempeño de sus tareas, señala también que es un sistema mecanicista, los cuales rigen reglas y procedimientos desarrollados por la máxima autoridad y por medio de actos administrativos. Así mismo, la PCM (2012), lo define como el conjunto de actos y procedimientos el cual termina con la emisión de un acto administrativo producto del efecto jurídico sobre los intereses y en concordancia con ello, en la Ley 27444 (2018), también lo señala como el conjunto de procedimientos, diligencias y actos conducen a la emisión de un acto administrativo, ya sea un memorando, oficio u otro

documento según el orden jerárquico. Sobre los intereses, derechos u obligaciones de los administrados. Así mismo los clasifica como procedimientos de aprobación automática o evaluación previa. Por otro lado, en un libro publicado en Argentina, Aberastury (2011), define al procedimiento administrativo como una herramienta fundamental para encausar la actividad de la administración y de esta manera lograr su objetivo. Así mismo, en un artículo extranjero, de un estudio realizado por Moon, M. J. et al., manifiestan que los procedimientos administrativos y jerárquicos son un predictor de burocracia en las agencias públicas. Se cree que se trata de una importante pregunta porque los funcionarios públicos no solo deben cumplir con los procedimientos administrativos basados en los libros de reglas relacionados, sino que también deben seguir procedimientos solicitados por sus supervisores (procedimientos jerárquicos basados en órdenes)

El tiempo procedimental o plazo procedimental, según la ley 27444 (2018), señala que se entiende como plazos en su referencia que significa (máximos), su computación de plazos es de acuerdo al procedimiento que se establezca, los plazos se entienden por días hábiles, los cuales excluyen sábado, domingo, feriados y días no laborales establecidos por el estado. En caso el último día sea un día inhábil, se entiende al primer día hábil consecuente de este.

Como segunda dimensión de la primera variable tenemos el uso intensivo de las TIC, ello contribuirá para realización de trámites inmediatos, interoperabilidad entre entidades, servicio en línea, tal como se detalla en el Plan nacional de la simplificación administrativa (2013). Así mismo Gargallo A. (2018), manifiesta en su artículo que el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación, están dando positivo para las organizaciones, así mismo señala que es necesario implementar las TIC como estrategia global e integradora que traiga coherencia tecnológica para alcanzar mejores resultados. Así mismo, Porto (2018), señala que, el uso de la información y la comunicación tecnologías (TIC) por parte de los individuos es un largo tiempo preocupación por investigadores y profesionales. Comienza el uso de las TIC con la inclusión de las personas

en la sociedad digital y progresa hacia la igualación de sus capacidades y oportunidades en información mediada por tecnología y procesos de comunicación. Se aproxima a la inclusión y la igualdad se han vuelto cada vez más sofisticado a través de desarrollos en computación centrada en el ser humano y la interacción humano - computadora que reemplazan el antiguo enfoque sobre el mero acceso de las personas a las TIC. Al mismo tiempo, un tercero, más empoderado. El momento del uso de las TIC atrae a académicos, profesionales y, con suerte, agentes públicos: la eficacia con qué personas usan la tecnología. En este artículo, se analizó la inclusión, la igualdad y la eficacia bajo el concepto de la eficacia digital de uno. La eficacia digital se manifiesta en tres dimensiones: acceso, cognición y comportamiento. Se refiere al propio uso de las TIC para particulares o profesionales propósitos de acuerdo a un arbitrario criterio de eficacia definido. El punto focal de la eficacia digital es el usuario individual de las TIC y los niveles de uso intencionado de las TIC que logra.

Es decir, la atención se centra en el componente básico de la sociedad digital: el embrión de la cultura digital de una sociedad y salud digital. Efectividad digital escribe el uso de las TIC por parte de una persona en normas deseables, independientemente de si el individuo domina las TIC o no.

Como tercera dimensión tenemos el modelo de atención al ciudadano, tal como se señala en la Presidencia de Consejo de Ministros (2015). determina que los servicios deben ser igualitarios y de calidad, con el fin de satisfacer al administrado, con ello es necesario la actualización y dar facilidades para que la participación del ciudadano sea activa la entidad, para ello en el Plan nacional de la simplificación administrativa (2013) manifiesta que es necesario un modelo a seguir para otorgar un mejor servicio a la ciudadanía. Así mismo, Larsen (2016), manifiesta que la satisfacción de los ciudadanos se utiliza cada vez más como una medida del desempeño del servicio público. Ofrece una medida de desempeño que potencialmente abarca muchos de los atributos importantes de los servicios que a los administradores públicos les gustaría evaluar, algunos de los cuales no son fácilmente capturados por otras medidas de

desempeño. Al mismo tiempo, la satisfacción ciudadana representa un enfoque de la gestión pública centrado en el ciudadano. Pero, ¿está la satisfacción de los ciudadanos de hecho fuertemente relacionada con el desempeño y las encuestas de satisfacción son representativas de los ciudadanos? Basándose en teorías de la administración pública clásica y la literatura sobre satisfacción ciudadana y combinándolas con enfoques psicológicos más recientes para la formación y evaluación de actitudes.

Mediante la segunda variable, se tiene la Satisfacción del Administrado, en cuanto a ello, según la real academia española, la satisfacción se define como el cumplimiento de un deseo o un gusto. Con esta idea Summers (2006), lo define como el resultado de la entrega de un bien o servicio el cual cumple con requerimiento del administrado. A ello, Gosso (2008), lo conceptualiza como el estado de ánimo del cliente resultante del servicio ofrecido por la entidad, así mismo establece la satisfacción como tres resultados a las expectativas. Uno es el resultado neutro, donde el administrado no presenta ninguna movilización de su emoción, este señala que la entidad solo cumplió con realizar lo que debía hacer, sin entregar ningún valor agregado. Otro es el resultado negativo, donde el administrado o cliente presenta estado de emoción de insatisfacción, esto quiere decir que no se cumplió según el administrado con sus ideales y por último el resultado positivo, esto significa la satisfacción grata del administrado. Así mismo, Evans (2008), refiere a la satisfacción como el deseo y necesidad cumplida hacia los clientes, así mismo afirma que para crear clientes fieles y que confíen primero deben satisfacer a ellos, agregando a ello que esto dependiendo de cinco aspectos que son: compromiso, accesibilidad, selección de personal idóneo para la atención al público y que sean capacitados, requisitos relevantes, manejo de quejas eficaz. Así mismo señala que para medir la satisfacción de cliente, se debe tener la información confiable acerca de las calificaciones de los clientes en cuanto a su servicio o productos.

Gonzales (2007), en su libro Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes, señala que las organizaciones deben estar orientadas al cliente de manera continua, con el fin de conseguir la

satisfacción de ellos y con ello ya viene la fidelización. Es por ello la importancia de conocer sus requerimientos para alcanzar el grado de satisfacción deseado. Así mismo, Según Prieto (2013), se basa en lo indicado por la política del MAC, en la cual tiene como prioridad atención de calidad al administrado por medio de: plataformas multicanales (correos, telefónica, virtual, presencial), para que la atención sea oportuna mediante el uso de tecnología, atención diferenciada, buen trato, optimización del tiempo, oportuno y eficaz.

Así mismo, podemos definir como parte de la satisfacción la calidad de servicio, Albretch (1994), lo define como el trabajo realizado por una persona para el beneficio de otra, en esta línea señala que es el conjunto de actividades, por los humanos, puesto a disposición del cliente ya sea individual o colectivo, ello trae beneficio y satisfacción del administrado. Así mismo, Vargas (2007), plantea que la calidad de servicio es el conjunto de actividades que se realizan para entrega a los demás, con el fin de la conducción de la satisfacción del administrado. De allí, El Instituto Tecnológico de Sonora (2013), lo define como un servicio accesible, ágil, apreciable, útil, oportuno, seguro, sin errores, como una calidad de servicio según expectativa del administrado. Por otro lado, La Secretaría de Gestión Pública (2013), plantea que para mejorar la calidad de servicio en una entidad es necesario contar con lo siguiente:

- Administración moderna y transparente
- Información sea clara, oportuna, completa y precisa
- Información sobre horarios de atención
- Atención adecuada
- Asesoramiento de trámites y servicios
- No discriminación
- Tiempo razonable para su atención.

Para la identificación de las variables se ha considerado el uso del modelo SERVQUAL, que según Bustamante M. et al. (como se citó ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY, 2019). Considera que este modelo ya probado busca medir las dimensiones, es realizado por el método de encuesta en base al cuestionario el cual ya es viable y confiable. En este sentido se definen cinco dimensiones las cuales son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y fiabilidad. Así mismo. Abduala (2009), manifiesta que en el estudio que realiza señala que los iniciadores del modelo SERVQUAL, manifiestan que la tecnología tiene un papel importante con la configuración de relación con el usuario y la calidad del servicio, recomienda mayor indagación. Ello concuerda en parte por lo manifestado por Pardash (2016), donde señala que el modelo SERVQUAL significa satisfacción que está asociada con la magnitud y camino a la verdad de la expresión de un individuo cuando se encuentra en su punto máximo de lo deseado.

Para la dimensión de Fiabilidad, como la habilidad de realizar un servicio de manera confiable y rigurosamente. Para la dimensión de capacidad de respuesta la define como la voluntad de ayudar al administrado de una manera rápida y eficiente. En la dimensión de empatía señala considerar al administrado sin perjuicio, ponerse en el zapato de otro, de manera individualizada. Para la dimensión de seguridad refiere al conocimiento y preparación mostrada a los administrados, también llamado profesionalismo. En los elementos tangibles, habla sobre la apariencia de los servidores y de las instalaciones, así como materiales de uso.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Su clasificación según el enfoque de investigación fue cuantitativa, ya que se usa recolección de datos en base a números, es contable y se puede probar sus hipótesis mediante estadísticas y ello guarda conformidad por lo establecido por Muñoz (2011), donde señala que este tipo de tesis de investigación tiene un planteamiento de la variable elegida de una determinada realidad, la cual pretende explicar de manera formar por medio de procedimientos estadísticos cuantificables, el cual comprende la recolección de datos, para así, de esta manera fundamentar la hipótesis planteada por medio del análisis e interpretación de los resultados.

3.1.1 Tipo de investigación: según su origen es básico, ya que la finalidad de la investigación es contribuir al bienestar humano. A lo cual Muñoz (2011), Señala que está centrada en la generación de conocimientos para el desarrollo de nuevasteorías.

3.1.2 Diseño de investigación: fue no experimental, ya que para su análisis no se manipulan las variables deliberadamente. Según Hernández, (2014), manifiesta que el diseño no experimental, lo que realiza es la observación de los fenómenos en ámbito natural. No manipulando sus variables para la observación de situacionesya existentes.

Así mismo, se clasifica en el diseño transversal, ya que realiza la recopilación de datos en un único momento y ello concuerda por lo establecido por Hernández, (2014), donde señala que el propósito es la descripción de las variables y el análisis de su incidencia en el momento, como si se fuera a tomar una fotografía.

Así mismo, el tipo de diseño no experimental tomado es correlacional – causal, ya que se busca establecer la influencia entre la variable independiente: “*simplificación administrativa*” y la variable dependiente: “*satisfacción del administrado*”. Para lo cual Hernández, (2014), señala que es la descripción de su relación entre sus variables, conceptos o categorías, en un momento dado.

3.2 Variable y operacionalización

3.2.1 Variable independiente: *Simplificación Administrativa*

Definición Conceptual: La SGP - PCM (2017), señala que la simplificación administrativa es una de las principales implementaciones que se deben realizar de manera inmediata en las entidades públicas, con el fin de orientar, facilitar y optimizar los servicios que ofrecen en el estado, para ello se debe hacer uso del marco normativo, los sistemas y las metodologías para la simplificación de trámites y eliminación de costos innecesarios.

Definición operacional: mediante el plan nacional de simplificación administrativa (2013), manifiesta que la simplificación administrativa, manifiestan las siguientes estrategias, las cuales tomaremos como base para nuestras dimensiones.

3.2.1.1 Dimensión 1: Procedimientos y servicios administrativos.

3.2.1.2 Dimensión 2: Uso intensivo de las TIC.

3.2.1.3 Dimensión 3: Modelo de atención al ciudadano.

3.2.2 Variable dependiente: *Satisfacción del Administrado*

Definición Conceptual: Summers (2006), lo define como el resultado de la entrega de un bien o servicio el cual cumple con requerimiento del administrado.

Definición operacional: Para esta variable se utilizó el instrumento del SERQUAL, cual cuenta con cinco dimensiones, y 22 ítems para el cuestionario ya establecido. Bustamante M. et al. (como se citó ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY, 2019).

3.2.2.1 Dimensión 1: fiabilidad: cumplimiento de lo prometido de una manera fiable.

3.2.2.2 Dimensión 2: sensibilidad: prestación de servicio de una manera rápida y adecuada.

3.2.2.3 Dimensión 3: seguridad: inspirar credibilidad del servicio brindado.

3.2.2.4 Dimensión 4: empatía: servicio personalizado y ponerse en el lugar del otro para su atención.

3.2.2.5 Dimensión 5: elementos tangibles: apariencia de la entidad de los trabajadores.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Carrasco (2006), señala que el conjunto de las unidades de análisis, los cuales pertenecen al ámbito espacial a estudiar en el debido momento donde se desarrolla la investigación.

En este sentido, la población es en base a la atención diaria de los administrados, los cuales cuenten con correo electrónico, para poder realizar la encuesta respectiva por motivo de las actuales circunstancias, lo cual equivale a 130 administrados.

3.3.2 Muestra

De acuerdo a Hernandez (2014), señala que la muestra es una parte de la población que se toma de forma al azar o aleatoria, el cual representa de forma transparente la población.

Así mismo, Bernal (2006), manifiesta que, según el tamaño de la población, la muestra se puede calcular con la siguiente fórmula:

Según calculo:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N \cdot Q) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de

$(1 - \alpha)P$: Proporción de éxito.

Q: Proporción de fracaso (Q

= $1 - P$)E: Tolerancia al

error

N : Tamaño de la

población.n:

Tamaño de la

muestra.

Así mismo, hoy en día, existen fuentes informáticas para su cálculo directo,

en este sentido, aplicando la fórmula por medio de un aplicativo question.pro.com, en el cual se estima el tamaño de muestra de 98 administrados.

3.3.3 Muestreo

Se utilizó una muestra probabilística aleatoria, en sentido señala Hernández (2014), para que cada elemento tenga la posibilidad de ser seleccionado en la muestra, hay la posibilidad del uso de cuatro procedimientos que son: números aleatorios, tómbola, selección sistemática, uso de subprograma STATS u otro medio. En este caso se ha utilizado questionpro, tal como se detalla en la siguiente imagen:

Figura 1
Calculadora de Muestra



The image shows a web-based sample size calculator interface. At the top, it is titled "Calculadora de muestra". Below the title, there are several input fields and buttons. The "Nivel de Confianza" (Confidence Level) is set to 90% (with 95% and 99% options visible). The "Margen de Error" (Margin of Error) is set to 5. The "Población" (Population) is set to 100. There are two buttons: "Limpiar" (Clear) in orange and "Calcular Muestra" (Calculate Sample) in blue. At the bottom, the "Tamaño de Muestra" (Sample Size) is displayed as 98.

Nota: La figura señala el tamaño de muestra de la población del Ministerio de Trabajo. Fuente: Asesoría Económica y Marketing¹

3.3.4 Unidad de Análisis

Se tomó en cuenta a los administrados que recurre a la entidad a realizar sus diferentes gestiones administrativas en el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo en el año 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Monrone (2012), manifiesta que con mayor frecuencia en el caso de investigación cuantitativa se realiza la técnica de encuesta, para la recolección de datos, la cual se estructura para revocación de información. En este sentido y de acuerdo a lo manifestado por el autor, se utilizó la técnica la encuesta ya que la unidad de estudio son los administrados que recurren a la entidad.

Muñoz (2015), manifiesta que el cuestionario es utilizado para recolección de información, en el caso de investigación cuantitativa son preguntas cerradas, para que sea más fácil su contabilización. Para lo cual, el instrumento de medición utilizado es el cuestionario.

Así mismo, las preguntas realizadas son en base a preguntas de estimación, ya que según como manifiesta Muñoz (2015), manifiesta que se puede medir diferentes grados de intención hacia la misma pregunta, de esta manera el administrado selecciona la que más se acomoda a su respuesta. En las cuales se propuso las siguientes:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Ambos instrumentos han sido validados al juicio de tres expertos, los cuales cuentan con grado de maestría en gestión pública, los mismos que han dado la conformidad.

Validez de instrumento que mide la simplificación administrativa a través del juicio de experto

Tabla 1

Validez de instrumento que mide la simplificación administrativa a través del juicio de experto

Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable

Nota: Datos tomados del certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Simplificación administrativa. Fuente: propia.

En este sentido la variable 1 de simplificación administrativa es confiable.

Tabla 2

Validez de instrumento que mide la satisfacción del administrado a través del juicio de expertos

Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable
sí	sí	sí	Aplicable

Nota: Datos tomados del certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del administrado. Fuente: propia.
En este sentido la variable 2 de satisfacción del administrado es confiable.

Por otro lado, se determinó la confiabilidad por medio de la herramienta Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Prueba piloto de confiabilidad variable 1: Simplificación administrativa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,839	17

Nota: Base de datos de prueba piloto ya que se ha tomado el 10% de la muestra.
Fuente: Estadística Excel, creación propia.

Tabla 4

Prueba piloto de confiabilidad variable 1: Satisfacción del administrado

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,845	22

Nota: Base de datos de prueba piloto ya que se ha tomado el 10% de la muestra.
Fuente: Estadística Excel, creación propia

3.5 Procedimientos

Para realización del instrumento se aplicó una prueba piloto, a través del Alfa de Cronbach de una manera aleatoria, para poder indicar la fiabilidad del cuestionario. Así mismo, se solicitó la autorización del Ministerio de Trabajo para poder realizar la investigación y tomar la base de datos de los usuarios para poder realizar el cuestionario. La participación de los administrados fue al azar y voluntaria, se anticipó que sus correos electrónicos figurarían como prueba de la encuesta realizada, utilizando la escala de Likert.

Por otro lado, por motivo de la pandemia generada por el COVID 19, la ejecución del cuestionario se realizó por medio virtual con el aplicativo del google llamada: "Google Forms", así mismo, la coordinación con los expertos para la validación fue por medio de correo electrónico, wasap y vía telefónica para coordinaciones. La información fue procesada estadísticamente, lo cual conlleva a determinar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de tener los resultados del cuestionario, se procedió al llenado en una base de datos en Excel, en el cual se ha codificado el nivel de apreciación, así como la cantidad de encuestados. La base de datos debe estar tabulada. También se utilizó el programa SPSS. Tal como lo señala Sampieri (2014), donde manifiesta la importancia de proceder con un programa estadístico, para de esta manera revisar capacidades, medidas, tipos de análisis, etc. Los cuales contienen comandos que nos facilitan el proceso y análisis de nuestra investigación.

3.7 Aspectos Éticos

Nordeña (2012), manifiesta que los investigadores deben tener ciertos criterios a la hora de la elaboración del proyecto, el diseño y la recolección de datos en el caso de los cuantitativos, tal como se detalla en la tabla:

Tabla 5

Criterios éticos de la investigación

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	Los administrados están de acuerdo con ser informados y reconocen su derecho y responsabilidad
Confidencialidad	Se reserva los datos y la identidad de los investigados
Observación	Se actuó con prudencia en la recolección de datos.

Nota: Criterios éticos. Fuente: elaboración propia a base de estudio Nordeña (2012).

En el trabajo de investigación, los datos obtenidos tanto por medio de la entidad como de los administrados, se usaron solo para fin de estudio de investigación, los cuales no fueron manipulados ni expuestos, tal como detalla en su artículo Ávila (2002). Así mismo, se respetó la opinión de cada participante de igual manera la opinión del juicio de expertos.

Con relación a la información tomada de diferentes autores de libros, tesis, artículo; fue debidamente citado y referenciado con conformidad de lo establecido en el APA7ma edición, con el fin de evitar el plagio.

La información recogida por medio del cuestionario fue transparente. Finalmente se dispuso el trabajo a la supervisión de auditores de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos agrupados de la Variable 1: Simplificación Administrativa

Tabla 6

Resultados descriptivos agrupados de la variable 1: Simplificación Administrativa

V1: Simplificación Administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	26,5	26,5	26,5
	Medio	54	55,1	55,1	81,6
	Alto	18	18,4	18,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la tabla 6, con relación a la simplificación administrativa en la entidad, se puede identificar que el 26% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 55% lo cataloga como un nivel medio y en menor cantidad con un 18% tiene la apreciación es de nivel alto. Ello quiere decir que aún hay mucho que trabajar en cuanto a la simplificación administrativa ya que los administrados ven que no se está aplicando en su totalidad para la entidad estudiada.

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 1: Procedimientos de Servicios Administrativos

Tabla 7

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 1: Procedimientos de Servicios Administrativos

Procedimientos de Servicios Administrativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	17,3	17,3	17,3
	Medio	65	66,3	66,3	83,7
	Alto	16	16,3	16,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 7, se puede apreciar el 17% de los pobladores perciben un nivel bajo en cuando a los procedimientos de servicios administrativos, mientras que un 66% lo cataloga como un nivel medio y con un 16% tiene la apreciación es de nivel alto. Esto quiere decir que de los encuestados más de la mitad de la población opina que los procedimientos administrativos son en medida regular importantes para la gestión.

Resultados descriptivos agrupados de la Dimensión 2: Uso Intensivo de la Tecnología de Información y Comunicaciones

Tabla 8

Resultados descriptivos agrupados de la Dimensión 2: Uso Intensivo de la Tecnología de Información y Comunicaciones

Uso Intensivo de la Tecnología de Información y Comunicaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	33,7	33,7	33,7
	Medio	50	51,0	51,0	84,7
	Alto	15	15,3	15,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 8, se puede apreciar el 34% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 51% lo cataloga como un nivel medio y con un 15% tiene la apreciación es de nivel alto. En este ámbito podemos observar muy claro que aun las personas no identifican a la entidad con el uso correcto de las TIC, ya que sumado el nivel bajo y medio nos da 85% de los pobladores aun no perciben la presencia de este instrumento.

Resultados descriptivos agrupados de la Dimensión 3:

Modelo de Atención al Ciudadano

Tabla 9

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 3: Modelo de Atención al Ciudadano

Modelo de Atención al Ciudadano					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	23,5	23,5	23,5
	Medio	61	62,2	62,2	85,7
	Alto	14	14,3	14,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 9, se puede apreciar el 24% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 62% lo cataloga como un nivel medio y con un 14% tiene la apreciación es de nivel alto. En este sentido según el cuestionario realizado a la población, se puede apreciar que más de la mitad de los encuestados cree que no existen o no conocen sobre los modelos o plataformas para la atención al ciudadano.

Resultados descriptivos agrupados de la Variable 2: Satisfacción

del Administrado

Tabla 10

Resultados descriptivos agrupados de la Variable 2: Satisfacción del Administrado

Satisfacción del Administrado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	21,4	21,4	21,4
	Medio	61	62,2	62,2	83,7
	Alto	16	16,3	16,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 10, se puede apreciar el 21% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 62% lo cataloga como

un nivel medio y con un 16% tiene la apreciación es de nivel alto. En este sentido un 83% de la población no se encuentra en su totalidad satisfecho con los servicios brindados por la entidad.

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 1: Elementos Tangibles

Tabla 11

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 1: Elementos Tangibles

		Elementos Tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	21,4	21,4	21,4
	Medio	61	62,2	62,2	83,7
	Alto	16	16,3	16,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 11, se puede apreciar el 21% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 62% lo cataloga como un nivel medio y con un 16% tiene la apreciación es de nivel alto. Según el detalle de las encuestas realizadas, se puede determinar que aún hay un 21% de la población que no está conforme con los elementos tangibles de la entidad.

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 2: Fiabilidad

Tabla 12

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 2: Fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	26,5	26,5	26,5
	Medio	51	52,0	52,0	78,6
	Alto	21	21,4	21,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 12, se puede apreciar el 26% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 52% lo cataloga como un nivel medio y con un 21% tiene la apreciación es de nivel alto. Para este caso en

particular, podemos apreciar un poco más parejo el tema de la Fiabilidad entre los participantes de la entidad.

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 3:

Capacidad de Respuesta

Tabla 13

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 3: Capacidad de Respuesta

		Capacidad de Respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	24,5	24,5	24,5
	Medio	52	53,1	53,1	77,6
	Alto	22	22,4	22,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 13, se puede apreciar el 25% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 53% lo cataloga como un nivel medio y con un 22% tiene la apreciación es de nivel alto. Aquí podemos apreciar que, si bien es cierto, son parejos los niveles alto y bajo en cuanto a la percepción del administrado, de la misma manera se debe subir ese nivel de las personas que aún no definen bien la capacidad de respuesta de la entidad al administrado.

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 4:

Seguridad Tabla 14

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 4: Seguridad

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	18,4	18,4	18,4
	Medio	73	74,5	74,5	92,9
	Alto	7	7,1	7,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Con relación a la tabla 14, se puede apreciar el 18% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 74% lo cataloga como un nivel medio y con un 7% tiene

la apreciación es de nivel alto. Aquí podemos apreciar que hay administrados que no ven seguridad en la entidad, y muchos de ellos no están seguros de que exista, son pocas las personas que si se sienten seguros realizando sus procedimientos en la entidad.

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 5: Empatía

Tabla 15

Resultados descriptivos agrupados de la dimensión 5: Empatía

EMPATIA					
		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	24,5	24,5	24,5
	Medio	53	54,1	54,1	78,6
	Alto	21	21,4	21,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tabla 15, se puede apreciar el 18% de los pobladores perciben un nivel bajo, mientras que un 74% lo cataloga como un nivel medio y con un 7% tiene la apreciación es de nivel alto. Aquí podemos apreciar que hay administrados que no ven seguridad en la entidad, y muchos de ellos no están seguros de que exista, son pocas las personas que si se sienten seguros realizando sus procedimientos en la entidad.

Contrastación de hipótesis

Contando con los resultados previos, se procederá a realizar la contratación de las hipótesis planteadas, teniendo como apoyo los resultados obtenidos luego de la aplicación de la correlación de Pearson.

Hipótesis General: Determinar la influencia de la simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Tabla 16

Correlación de Hipótesis General

		Correlaciones	
		Simplificación Administrativa	Satisfacción del Administrado
Simplificación Administrativa	Correlación de Pearson	1	,698**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Satisfacción del Administrado	Correlación de Pearson	,698**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 16, el coeficiente significativo es de 0,000, y ello al ser el sig. Bilateral < 0,05. Con ello se puede verificar que existe una correlación significativa, así mismo existe una correlación positiva alta respecto a las variables de estudio, ya que el coeficiente de la correlación de Pearson es igual 0.698. Ante ello podemos rechazar la hipótesis nula y dar aceptación a la hipótesis alterna, ello quiere decir que existe la relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020

Hipótesis específica 1:

Ha: Los procedimientos administrativos influyen en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Ho: No existe relación directa y significativa entre los procedimientos administrativos y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Tabla 17
Correlación de Hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		Procedimientos Administrativos	Satisfacción del Administrado
Procedimientos Administrativos	Correlación de	1	0,472**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Satisfacción del Administrado	Correlación de	,472**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

En este sentido se interpretó según la tabla 17, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que los procedimientos administrativos influyen en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, ya que su correlación significativa es de 0,000. Así mismo tiene correlación positiva débil, ya que según la estadística de correlación de Pearson 0.472.

Hipótesis específica 2:

Ha: El uso intensivo de las TIC y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Ho: No existe relación directa y significativa el uso intensivo de las TIC y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Tabla 18
Correlación de Hipótesis Específica 2

		Correlaciones	
		Uso Intensivo de las TIC	Satisfacción del Administrado
Uso Intensivo de las TIC	Correlación de Pearson	1	,418**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Satisfacción del Administrado	Correlación de Pearson	,418**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Mediante estadística realizada en la tabla 18, se acepta la hipótesis alterna entre las variables uso intensivo de las TIC y la satisfacción del administrado con significancia de 0.00, así mismo se determinó que existe una correlación positiva débil ya que el coeficiente es de 0.418.

Hipótesis específica 3:

Ha: El modelo de atención al ciudadano y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

.Ha: Existe relación directa y significativa entre el modelo de atención al ciudadano y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020.

Tabla 19
Correlación de Hipótesis Específica 3

		Correlaciones	
		Modelo de Atención al Ciudadano	Satisfacción del Administrado
Modelo de Atención al Ciudadano	Correlación de Pearson	1	,735**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Satisfacción del Administrado	Correlación de Pearson	,735**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

En la tabla 18 se puede determinar que se acepta la hipótesis alterna la cual señala que el modelo de atención al ciudadano y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, ya que la su relación significativa es de 0.000 y tiene una correlación positiva fuerte con 0.735.

V. DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo se analizó los objetivos según lo encontrado tanto principal como específicos y su contrastación con relación a investigaciones realizadas y teorías, las cuales fueron señaladas en su oportunidad en el marco teórico.

En sentido, de acuerdo al objetivo principal que fue Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, en el cual mediante su hipótesis principal se obtuvo que existe relación significativa ya que su significancia es de $0.00 < 0.005$, entre la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado con una correlación positiva alta ya que su coeficiente de Pearson es de 0.698 , el cual resulta similar al estudio de Calagua (2017), donde en su investigación obtuvo mediante el estadígrafo Rho de Spearman un coeficiente de 0,725 a lo cual también se relacionó con una correlación alta y la existencia de la misma y ello concuerda con lo señalado por el Decreto Legislativo 1246 (2016), donde hace referencia a las medidas para la simplificación y facilitación de procedimientos para que su funcionamiento de manera eficaz y eficiente con su enfoque dirigido a la población. Así mismo en un estudio realizado por Matei (2015), señalan que La legislación nacional se simplificará mediante la reducción del número de documentos legales como codificación y derogación de reglamentos similares, la recuperación de normas activas, derogación de normas remplazadas, aumentar la estabilidad, garantizar la unicidad y unidad de los reglamentos (por codificación), proporcionando el trasfondo para mejorar búsqueda y aplicación de actos jurídicos, proporcionar acceso completo a documentos legales. En este sentido se puede llegar comprobar que a una mayor aplicación de simplificación administrativa obtendremos ventajas en cuanto a procedimiento innecesarios, costos, mayor transparencia, derogación de normas innecesarias, por ende, una mejor satisfacción al administrado.

En cuanto a su objetivo específico 1, fue determinar la influencia de los procedimientos y servicios administrativos en la satisfacción del

administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, en análisis se obtuvo que existe relación entre procedimientos y servicios administrativos y la satisfacción del administrado ya que su significación fue de $0.00 > 0.005$, con un coeficiente considerado como correlación positiva débil ya que su correlación de Pearson fue de 0.472, se encontró una convergencia en cuando al trabajo de investigación de Asca (2017), donde encuentra influencia significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios, en su estudio que realiza a la población se puede apreciar que la mitad de los encuestados está de acuerdo con la simplificación de procedimientos o procedimientos simplificados, exactamente un 54% de los encuestados, para ello se tomó como referencia de fundamento lo acatado por Hellriegel (2009), que los procedimientos son secuencias o sistemas mecanicistas el cual termina en un acto administrativo sobre los intereses del administrado, ello va acorde a lo establecido que su influencia es significativa. Ante ello manifiestan que los procedimientos administrativos y jerárquicos son un predictor de burocracia en las agencias públicas. Se cree que se trata de una importante pregunta porque los funcionarios públicos no solo deben cumplir con los procedimientos administrativos basados en los libros de reglas relacionados, sino que también deben seguir procedimientos solicitados por sus supervisores (procedimientos jerárquicos basados en órdenes), en este sentido, los procedimientos se dilatan al esperar la autorización o aceptación de un superior que pueda verificar el funcionamiento correcto de cada proceso, por ende, el nivel de satisfacción se reduce por la burocracia establecida. En cuanto a lo manifestado, se puede apreciar que los procedimientos administrativos no necesariamente deben relacionarse con burocracia, estamos de acuerdo que es necesario una simplificación de procedimientos.

De acuerdo a su objetivo específico 2, se señala determinar la influencia del uso intensivo de las TIC en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, donde según estudio de hipótesis se obtuvo que el uso intensivo de las TIC influye significativamente en la satisfacción del administrado ya que el nivel de

significación es de 0.00 y ello es menor que 0.005, considerándolo como una correlación positiva débil ya que la correlación de Pearson es de 0.418 y ello concuerda con lo establecido por Chain (2017), donde en sus hallazgos un gran porcentaje de su población no se ve conforme con el uso de las tecnologías en su institución, insistiendo en el uso intensivo del papel antes que un medio electrónico, lo cual genera una demora, gasto y retraso en procedimientos, ello concuerda con lo establecido por Gargallo (2018), que señala que el uso intensivo de las TIC es una estrategia que se viene dando a nivel global e integradora con el fin de alcanzar mayor resultado en menor tiempo. Ante ello, Porto (2018), señala que, el buen uso de las TIC, genera la inclusión de las personas en la sociedad digital y progresa hacia la igualación de sus capacidades y oportunidades en información mediada por tecnología y procesos de comunicación a través de desarrollos en computación centrada en el ser humano y la interacción humano – computadora. Al mismo tiempo. Por lo cual se señala que es necesario el uso de la TIC y la preparación el uso intensivo del mismo en la entidad lo cual generará mayor agilidad de trámites y procedimientos por ende satisfacción al administrado.

Para su objetivo específico 3, que indica determinar la influencia del modelo de atención al ciudadano en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, para lo cual se obtuvo una correlación significativa ya que el nivel de significancia es de $0.000 > 0.005$, positiva moderada entre sus variables ya que la correlación de Pearson es de 0.735, comparando con en el estudio realizado por Chain (2017), se denota que un 67% de la población señala que desconoce sobre los modelos de atención al ciudadano dentro de su institución, así mismo, tal como se señala en la Presidencia de Consejo de Ministros (2015). determina que los servicios deben ser igualitarios y de calidad, con el fin de satisfacer al administrado, con ello es necesario la actualización y dar facilidades para que la participación del ciudadano sea activa la entidad. En este sentido, según el estudio realizado y la comparación con nuestras referencias, se tiene a bien explicar que para llegar a la satisfacción de los administrados se debe realizar una buena

atención a los administrados, tanto en vista como en materia, esto quiere decir que a pesar de la importancia de la entrega de la información en el plazo establecido y que sea claro, también juega un papel importante la imagen institucional y la imagen personal de los funcionarios, así como la atención brindada por ellos.

VI. CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo principal, según las estadísticas realizadas y contrastando la información a nivel teórico se obtuvo que existe influencia en cuando a la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado, para lo cual en los resultados descriptivos el nivel que perciben los administrados en la institución es media tanto en la satisfacción como en la calificación de la simplificación en la institución.
2. Para el objetivo específico 1, se puede concluir que existe significancia en los procedimientos en los servicios administrativos y la satisfacción del administrado, para lo cual, según lo recogido por la población, se obtiene que la mayoría de los administrado no está conforme con los procedimientos, la estatización de los mismos y costos procedimentales.
3. Con relación al objetivo específico 2, teniendo como referencia uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones en la institución influye significativamente en la satisfacción de los administrados, para lo cual el nivel recogido, se obtiene un nivel bajo en cuanto al uso intensivo de las TIC, ello quiere decir que la población no percibe la presencia de este instrumento en la institución.
4. Como última conclusión con relación al objetivo específico 3, donde se determina la influencia del modelo de atención al ciudadano en la satisfacción del administrado, donde según el cuestionario realizado y el estudio descriptivo para medir el nivel se tiene que los administrados no conocen sobre modelos o plataformas para la atención del administrado.

VII. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a su estudio se recomienda la incrementación e implementación total de la simplificación administrativa en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con el fin de satisfacer a los administrados.
2. Con relación a la aplicación de procedimientos de servicios administrativos en el Ministerio de Trabajo para la satisfacción del administrado, se recomienda eliminación de procedimientos innecesarios por ende eliminación de costos procedimentales, esto genera una mayor rapidez en la gestión administrativa.
3. Así mismo, se recomienda una mayor aplicación y publicación en cuanto al uso intensivo de la tecnología, ya que según el estudio realizado la población no nota su presencia de la tecnología de información y comunicación en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, así mismo en la capacitación no tan solo al personal de la entidad si no también a los administrados, para que se adecuen en el uso de las plataformas y medios digitales, de esta manera habrá agilización en tramitación, interacción con los funcionarios y la información se podrá tener de una manera ágil y actualizada sin la necesidad de que los administrados tengan que salir de sus hogares.
4. Por último, teniendo como referencia una influencia significativa en cuanto al modelo de atención al ciudadano y la satisfacción de los mismo mediante su aplicación, se recomienda una mayor asesoría o publicación sobre losservicios brindados para la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Aberastury, P. (2011). Tendencias actuales del procedimiento administrativo en Latinoamérica y Europa, Buenos Aires, Argentina: Editorial Universitaria de Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.aberastury.com/wordpress/wp-content/uploads/2014/09/kas-34506-1522-4-30.pdf>
- Abdullah, A. M. A.; Kassim, N. M. 2009. Measuring perceived service quality in Qatari Islamic banks, *Journal International Business and Entrepreneurship Development* 4(1/2): 90-106. <https://doi.org/10.1504/JIBED.2009.022531>
- Albrecht, Karl (1994). *Todo el poder al cliente: el nuevo imperativo de la calidad del servicio*. Barcelona España. ISBN 84-493-0010-X.
- Almeida, M. Zambrano, Y. (2014). *Propuesta De Un Modelo De Mejoramiento De La Calidad Del Servicio Al Cliente Del MIDUVI De La Provincia De Manabí*. [Tesis de grado, Titulo de especialista en Fianzas y Administracion Publica, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López]. <https://1library.co/document/qm32l8wy-propuesta-mejoramiento-calidad-servicio-cliente-miduvi-provincia-manabi.html>
- Amado, J. (2018), *Actuaciones Administrativas En El Marco Del Derecho Administrativo Global*. [Tesis de pregrado, Titulo profesional, University Of Münster]. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11814/Tesis%20Jesus%20Amado%20Versi%C3%B3n%20sustentaci%C3%B3n%20y%20repositorio.pdf?sequence=1>
- Asca, L., Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. [Tesis de grado, Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5302/As>

[ca_RL_F-Rodas_CRH.pdf?sequence=1](#)

Ávila, M. (2002). Aspectos éticos en la investigación cuantitativa. Revista Iberoamericana. <http://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

Basantes, R. (2017). Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador. [Tesis de grado, Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2019). Fundamentos De La Calidad De Servicio, El Modelo SERVQUAL. Revista Empresarial. 13 (2). 1- 16. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

Carbajal, L. (2015). *¿Qué debe hacer la Administración Pública colombiana paraser exitosa?*. [Tesis de pregrado, Titulo profesional, Universidad Militar NuevaGranada]. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6440/Ensayo%20Final%20Ajustado%20ADMON%20PUBLICA%20LJCH.pdf;jsessionid=18C6_1F8E93413FEA5C4690FE4CA0F5C6?sequence=1

Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Perú: EditorialSan Marcos.

Calagua, M. (2017). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en laSuperintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías* – Jesús María 2017. [Tesis de grado, Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17017>

Chávez, W. (2020). *Sistema De Interoperabilidad Para La Simplificación Administrativa En Los Procedimientos De Transferencia De*

Autorización Del Servicio De Radiodifusión. [Tesis de grado, Magister, Universidad Nacional Federico Villarreal].

Recuperado de:

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4100>

Coah, E. (2016). *Procesos Administrativos Y La Satisfacción Del Usuario De La Sub Gerencia De Acondicionamiento Territorial Y Licencias De La Municipalidad Provincial De Tacna, Año 2016*. [Tesis de grado, Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Recuperado de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1686>

Decreto Legislativo N° 1246. (2016). Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. Recuperado de:

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

Decreto Legislativo 1246 (2016). *Simplificación Administrativa*. Diario Oficial “El Peruano” Recuperado de:

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

Directiva 2006/123/CE. (2006). relativa a los servicios en el mercado interior. Recuperado de:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=EL>

Evans J y Lindsay W. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7ma ed.).

Ciudad de México, México: Editorial Cengage Learning Editores S.A.

Florian, E. (2018). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018*. [Tesis de postgrado, Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37488/fl>

[orian_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Gallardo, A (2018). A integração das TIC nos processos educacionais e organizativos. *Educar em Revista*. Setor de Educação da Universidade Federal do Paraná. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.57305>.
- Gonzales, L., Carmona, M. y Rivas M. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Madrid, España.
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente, con sólo satisfacer a los clientes no alcanza! Conceptos y Herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. Ciudad de México, México: Panorama Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. McGraw-Hill. ISBN 978-1-4562-2396-0. [Metodología de la investigación - Sexta Edición \(epacartagena.gov.co\)](#)
- Hellriegel, S. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12va. ed.). México, México: Cengage Learning Editores.
- Hitpass, B. (2013). *Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación* (2da. ed.), Santiago, Chile.
- Larsen, M., et al. (2016). Citizen Satisfaction: Political Voice and Cognitive Biases. Forlaget Politica, EBSCOhost, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.451F4E2E&lang=es&site=eds-live>.
- Lopez, L., Olivera, S., Tinoco, D. *Satisfacción Del Usuario En El Marco De La Relación Estado-Ciudadanos: Políticas Y Estrategias Para La Calidad De Atención Al Contribuyente En El Servicio De Administración Tributaria*. [Tesis de grado, Maestría, ESAN]. Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1377>

- Machín, M., Sánchez, B., López, M., Puentes, P. La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana” p. 212-224. ISSN 2310-340X RNPS 2349 -- COODES Vol. 7 No. 2 mayo-agosto)
- Mancipe, J. (2015). *¿En Colombia, El Régimen Jurídico De Las Asociaciones Público Privadas, Constituye Una Nueva Forma De Gestión De Los Asuntos Públicos Por Parte De Los Particulares?* [Tesis de postgrado, Maestría en derecho. Universidad del Rosario].
[https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10745/MancipeGo nzalez-JessicaAlejandra-2015.pdf;jsessionid=22EC2C3131301256840A4A39AC24E107?sequence=1](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10745/MancipeGo%20n%20zalez-JessicaAlejandra-2015.pdf;jsessionid=22EC2C3131301256840A4A39AC24E107?sequence=1)
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y limitación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. IUS ET VERITAS, (54), 66-99.
<https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>.
- Matei A., Chasaru O., *Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania*, Copyright The British Library Board And Other Contributors. All Rights Reserved.
[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3).
- Moon, M. J. et al. What Makes Administrative and Hierarchical Procedures More Burdensome? Effects of Degree of Procedures, Outcome Favorability, and Confucian Values on Red Tape Perception. *Public Performance & Management Review*, [s. l.], v. 43, n. 6, p. 1237-1259, 2020. 9 <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1760113>.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Primera edición. Universidad de Oxford. ISBN 9786074265422.
- Nepicks, J. (2016). *Civil-Oriented Administrative Simplification In German Development Cooperation - A Case Study On Engagement Global*

Ggmbh - Service Für Entwicklungsinitiativen, [Tesis de pregrado, Titulo profesional, University Of Münster].
<http://essay.utwente.nl/68670/>

Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274.

Pérez-López, G., Prior, D., & Zafra-Gómez, J. (2015). Rethinking new public management delivery forms and efficiency: Long-term effects in Spanish local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1157-1183. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu088>

Perez, G. (2019). *Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de La Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín*. [Tesis de grado, Titulo de licenciado de administración, Universidad Nacional Agraria De La Selva]. Recuperado de:
<https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>

Porto, C. (2018). The ABCs of Effectiveness in the Digital Society. *Communication of the ACM*. <https://doi.org/10.1145/3205945>.

Prasadh R. R.; Suresh, J. 2016. Customer satisfaction index model for Indian banking industry: a qualitative study, *Asian Social Science*..
<https://doi.org/10.5539/ass.v13n1p114>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Guía de Simplificación Administrativa de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad*. Lima, Perú. Recuperado de:
https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAYCostos_GL.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Posada, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora. Ciudad de México, México.

- Retortillo, S. (1998), “*De la Simplificación de la Administración Pública*” (Revista de Administración Pública, núm. 147). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Sáez, M. (2017). Four decades of modernization vs. reform of the public administration in Spain. *Methodos. Revista de Ciencias Sociales*, 5(2), 302- 317. <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v5i2.190>
- Salinas, Rosa (2020). La simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020. [Tesis de posgrado, Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53471>
- 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*. Recuperado de:
https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/12/Guia_SAYCostos_GL.pdf
- Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. Mexico: Editorial Prentice Hall.
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tener en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:
<file:///D:/Datos/Downloads/19743-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78482-1-10-20180322.pdf>
- Tornos, J (2000), “*La simplificación procedimental en el ordenamiento español*” *Revista de Administración Pública*, núm. 147. Universidad de Barcelona, España. Recuperado de:
<file:///D:/Datos/Downloads/Dialnet-LaSimplificacionProcedimentalEnElOrdenamientoEspan-17491.pdf>
- Vargas, M. (2007). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*, Colombia: Ediciones Ecoe. Recuperado de:
https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad_y_servicios_-_conceptos_y_herramientas_-_1

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia y operacionalización

Simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción del administrado en un ministerio del estado, 2021								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida la aplicación de la simplificación administrativa influye en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo un ministerio de la entidad pública en el año 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera influye los procedimientos administrativos en la satisfacción del administrado de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021?</p> <p>¿De qué manera influye el uso intensivo de las TIC en la satisfacción del administrado de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021?</p> <p>¿De qué manera influye el modelo de atención al ciudadano en la satisfacción del administrado?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la satisfacción del administrado de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de los procedimientos y servicios administrativos en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo un ministerio de la entidad pública en el año 2021.</p> <p>Determinar la influencia del uso intensivo de las TIC en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo un ministerio de la entidad pública en el año 2021.</p> <p>Determinar la influencia del modelo de atención al ciudadano en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo un ministerio de la entidad pública en el año 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción del administrado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Los procedimientos administrativos y su influencia en la satisfacción del administrado de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021.</p> <p>El uso intensivo de las TIC y su influencia en la satisfacción del administrado de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021.</p> <p>El modelo de atención al ciudadano y su influencia en la satisfacción del administrado.</p>	Variable 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Procedimientos y servicios administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Costos procedimentales Sistema único de tramites - SUT Eliminación de procedimientos innecesarios 	1 al 6	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1).	Baja (24-55) Media (56-87) Alta (88-120)	
			Uso Intensivo De Las TIC	<ul style="list-style-type: none"> Expediente electrónico Plataforma Nacional de Interoperabilidad del estado -PIDE 	7 al 10			
			Modelo de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Módulo de Atención al ciudadano - MAC Tramifacil Mesa de partes virtual 	11 al 16			
			Variable 2: SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> Equipos modernos Instalaciones atractivas Apariencia servidores Materiales de oficina 	1-4	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1).	Baja (36-83) Media (84-131) Alta (132-180)	
			FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Cumplen lo prometido Interés en solución de problemas Buen servicio Atención a tiempo No errores 	5-9			
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de conclusion del servicio Rapidez del servicio Servidores colaborativos Disponibilidad de tiempo Comportamiento confiable 	11-13			
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Transmite seguridad Amabilidad Conocimiento 	14-17						
EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> Atención individualizada Horarios flexibles Atención personalizada Preocupación Comprender necesidades 	18-22						

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

I. Cuestionario sobre variable I: Simplificación Administrativa

Estimado administrado, se requiere leer bien los ítem y marcar con “X” la alternativa que crea conveniente según su experiencia, donde:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
1. Considera justo los costos procedimentales actuales en el MTPE.					
2. El costo procedimental va de acuerdo al servicio brindado					
3. El MTPE aplica la estandarización en los tramites procedimentales					
4. El MTPE aplica la simplificación de procedimientos administrativos.					
5. La eliminación de algunos procedimientos del TUPA ha generado mayor agilidad en los tramites documentarios.					
6. El MTPE cumplió con la debida publicación de la eliminación y simplificación de procedimientos y servicios administrativos					
USO INTESIVO DE LAS TIC					
7. Está de acuerdo con la implementación de la casilla electrónica para la interacción entre el MTPE y los administrados					
8. Es más confiable la notificación por medio de una casilla electrónica que la notificación al domicilio.					
9. Está de acuerdo con la implementación de la plataforma para la interoperabilidad entre entidades del estado					
10. La plataforma de interoperabilidad permite que la					

tramitación en el MTPE sea más eficiente.					
MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO					
11. Se tiene conocimiento de los servicios brindados por el MTPE en el Módulo de Atención al Ciudadano.					
12. Esta de acuerdo con la atención de servicios brindados por el MTPE en el Modulo de Atención al Ciudadano.					
13. Es de conocimiento el instrumento de Tramifacil.					
14. El uso del instrumento Tramifacil, facilita y unifica los procedimientos, incluyendo los del MTPE					
15. Los requisitos para la realización de Trámites por mesa de partes virtual son acordes para su realización					
16. La atención por mesa de partes virtual es atendida de manera inmediata					
17. Genera confianza el registro de trámites por medio del aplicativo de mesa de partes virtual.					

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE II: SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

Estimado administrado, se requiere leer bien los ítem y marcar con "X" la alternativa que crea conveniente según su experiencia, donde:

ESCALA VALORATIVA

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
1. El Ministerio de Trabajo tiene equipos modernos					
2. Las instalaciones del MTPE tienen una apariencia agradable.					
3. Los servidores del MTPE tienen una apariencia pulcra					
4. La entidad ofrece material disponible para su uso (folletos, lapiceros, formatos, etc) .					
FIABILIDAD					
5. En el MTPE cumplen con lo prometido					
6. En el MTPE se preocupan por resolver los problemas de los administrados					
7. En el MTPE dan un buen servicio					
8. El servicio percibido en el MTPE es en el tiempo adecuado					
9. El MTPE verifica que los registros estén libres de error					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10. Los servidores del MTPE informan sobre la conclusión o duración del servicio brindado					
11. Los servidores del MTPE otorgan un servicio rápido.					
12. Los servidores del MTPE están a la disposición para ayudar.					
13. Los servidores siempre están disponibles para su atención					

SEGURIDAD					
14. El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable					
15. El administrado se siente seguro en a la atención brindada en el MTPE					
16. Los servidores públicos son amables con los administrados.					
17. Los servidores cuentan con conocimientos suficientes para absolución de consultas.					
EMPATIA					
18. La atención brindada en el MTPE es individualizada.					
19. El MTPE cuenta con horarios de atención extendidos para los administrados.					
20. En el MTPE hay servidores que ofrecen atención personalizada.					
21. Los servidores del MTPE se preocupan por los administrados					
22. El MTPE comprende las necesidades de los administrados.					

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos (formulario Google)



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN UN MINISTERIO DEL ESTADO - 2020

Consentimiento Informado
La presente investigación tiene como objetivo validar el conocimiento con relación a la perspectiva que tienen los administrados sobre la simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción, según su experiencia en la entidad. Realizado por Vanessa Chalco Calderón, alumna de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. La finalidad es pedir colabore con ellos respondiendo este cuestionario. Su participación es estrictamente voluntaria y anónima. La información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente por los investigadores y con el único fin de este estudio. Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor consúltela con quien le hizo llegar el presente cuestionario. Si desea dejar de responder el cuestionario puede hacerlo en el momento que usted lo desee. Le solicitamos que lea con atención cada una de ellas para responderlas según su criterio mediante una respuesta sincera y honesta.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Siguiente

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. Notificar uso inadecuado

Link: <https://forms.gle/ZsGTqs7jNpuxMtuJ9>

Anexo 3: Validación de juez experto

- Variable 1
- Validador 1: Araceli Sanchez Mendoza



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Procedimientos y servicios administrativos							
1	Considera justo los costos procedimentales actuales en el MTPE.	✓		✓		✓		
2	El costo procedimental va de acuerdo al servicio brindado.	✓		✓		✓		
3	El MTPE aplica la estandarización en los tramites procedimentales.	✓		✓		✓		
4	El MTPE aplica la simplificación de procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
5	La eliminación de algunos procedimientos del TUPA ha generado mayor agilidad en los tramites documentarios.	✓		✓		✓		
6	El MTPE cumplió con la debida publicación de la eliminación y simplificación de procedimientos y servicios administrativos.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Uso Intensivo de las TIC							
7	Está de acuerdo con la implementación de la casilla electrónica para la interacción entre el MTPE y los administrados.	✓		✓		✓		
8	Es más confiable la notificación por medio de una casilla electrónica que la notificación al domicilio.	✓		✓		✓		
9	Está de acuerdo con la implementación de la plataforma para la interoperabilidad entre entidades del estado.	✓		✓		✓		
10	La plataforma de interoperabilidad permite que la transición en el MTPE sea más eficiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Modelo de atención al ciudadano							
13	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	✓		✓		✓		
14	El administrado se siente seguro en a la atención brindada en el MTPE.	✓		✓		✓		
15	Los servidores públicos son amables con los administrados.	✓		✓		✓		
16	Los servidores cuentan con conocimientos suficientes para absolución de consultas.	✓		✓		✓		
17	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en los Items

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Sanchez Mendoza Araceli F. DNI: 44344489

Especialidad del validador: S.P.C. - Legista en Jhon Robles - Analista en Toronno del A.T.P.E.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03 de 06 del 2021

Firma del Experto Informante.

- Variable 2
- Validador 1: Araceli Sanchez Mendoza



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: TANGIBLES								
1	El Ministerio de Trabajo tiene equipos modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones del MTPE tienen una apariencia agradable.	✓		✓		✓		
3	Los servidores del MTPE tienen una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	La entidad ofrece material disponible para su uso.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
5	En el MTPE cumplen con lo prometido.	✓		✓		✓		
6	En el MTPE se preocupan por resolver los problemas de los administrados.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En el MTPE dan un buen servicio.	✓		✓		✓		
8	El servicio percibido en el MTPE es en el tiempo adecuado.	✓		✓		✓		
9	El MTPE verifica que los registros estén libres de error.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Los servidores del MTPE informan sobre la conclusión o duración del servicio brindado.	✓		✓		✓		
11	Los servidores del MTPE otorgan un servicio rápido.	✓		✓		✓		
12	Los servidores del MTPE están a la disposición para ayudar.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los servidores siempre están disponibles para su atención.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: SEGURIDAD								
14	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	✓		✓		✓		
15	El administrado se siente seguro en la atención brindada en el MTPE.	✓		✓		✓		
16	Los servidores públicos son amables con los administrados.	✓		✓		✓		
17	Los servidores cuentan con conocimientos suficientes para absolución de consultas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: EFICIENCIA								
18	La atención brindada en el MTPE es individualizada.	✓		✓		✓		
19	El MTPE cuenta con horarios de atención extendidos para los administrados.	✓		✓		✓		
20	En el MTPE hay servidores que ofrecen atención personalizada.	✓		✓		✓		
21	Los servidores del MTPE se preocupan por los administrados.	✓		✓		✓		
22	El MTPE comprende las necesidades de los administrados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en los ítems

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sanchez Mendoza Araceli Toral DNI: 44 74 44 89

Especialidad del validador: C.A.C. Magister en Gestión Pública - Análisis en Teoría de H.T.P.E.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

03 de 06 del 2021

- Variable 1
- Validador 2: Rosa Pilar Huamán Díaz

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procedimientos y servicios administrativos								
1	Considera justo los costos procedimentales actuales en el MTPE.	X		X		X		
2	El costo procedimental va de acuerdo al servicio brindado.	X		X		X		
3	El MTPE aplica la estandarización en los trámites procedimentales.	X		X		X		
4	El MTPE aplica la simplificación de procedimientos administrativos.	X		X		X		
5	La eliminación de algunos procedimientos del TUPA ha generado mayor agilidad en los trámites documentarios.	X		X		X		
6	El MTPE cumplió con la debida publicación de la eliminación y simplificación de procedimientos y servicios administrativos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Uso Intensivo de las TIC								
7	Está de acuerdo con la implementación de la casilla electrónica para la interacción entre el MTPE y los administrados.	X		X		X		
8	Es más confiable la notificación por medio de una casilla electrónica que la notificación al domicilio.	X		X		X		
9	Está de acuerdo con la implementación de la plataforma para la interoperabilidad entre entidades del estado.	X		X		X		
10	La plataforma de interoperabilidad permite que la tramitación en el MTPE sea más eficiente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Modelo de atención al ciudadano								
13	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	X		X		X		
14	El administrado se siente seguro en a la atención brindada en el MTPE.	X		X		X		
15	Los servidores públicos son amables con los administrados.	X		X		X		
16	Los servidores cuentan con conocimientos suficientes para absolución de consultas.	X		X		X		
17	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Rosa del Pilar Huamán Díaz DNI: 41 11 8934

Especialidad del validador: Máster en Gestión Pública

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de 05 del 2021

Rosa del Pilar Huamán Díaz
Firma del Experto Informante.

- Variable 2
- Validador 2: Rosa Pilar Huamán Día

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: TANGIBLES								
1	El Ministerio de Trabajo tiene equipos modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones del MTPE tienen una apariencia agradable.	X		X		X		
3	Los servidores del MTPE tienen una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	La entidad ofrece material disponible para su uso.	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
5	En el MTPE cumplen con lo prometido.	X	No	X	No	X	No	
6	En el MTPE se preocupan por resolver los problemas de los administrados.	X		X		X		
7	En el MTPE dan un buen servicio.	X		X		X		
8	El servicio percibido en el MTPE es en el tiempo adecuado.	X		X		X		
9	El MTPE verifica que los registros estén libres de error.	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Los servidores del MTPE informan sobre la conclusión o duración del servicio brindado.	X		X		X		
11	Los servidores del MTPE otorgan un servicio rápido.	X		X		X		
12	Los servidores del MTPE están a la disposición para ayudar.	X		X		X		
13	Los servidores siempre están disponibles para su atención.	X		X		X		
DIMENSION 4: SEGURIDAD								
14	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	X		X		X		
15	El administrado se siente seguro en la atención brindada en el MTPE.	X		X		X		
16	Los servidores públicos son amables con los administrados.	X		X		X		
17	Los servidores cuentan con conocimientos suficientes para absolución de consultas.	X		X		X		
DIMENSION 5: EFICIENCIA								
18	La atención brindada en el MTPE es individualizada.	X		X		X		
19	El MTPE cuenta con horarios de atención extendidos para los administrados.	X		X		X		
20	En el MTPE hay servidores que ofrecen atención personalizada.	X		X		X		
21	Los servidores del MTPE se preocupan por los administrados.	X		X		X		
22	El MTPE comprende las necesidades de los administrados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Rosa del Pilar Huamán Díaz DNI: 41118934

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública 23 de 05 del 2022

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

Firma del Experto Informante: Rosa Huamán Díaz

- Variable 1
- Validador 3: Germán José Gonzales Gonzales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procedimientos y servicios administrativos								
1	Considera justo los costos procedimentales actuales en el MTPE.	X		X		X		
2	El costo procedimental va de acuerdo al servicio brindado.	X		X		X		
3	El MTPE aplica la estandarización en los trámites procedimentales.	X		X		X		
4	El MTPE aplica la simplificación de procedimientos administrativos.	X		X		X		
5	La eliminación de algunos procedimientos del TUPA ha generado mayor agilidad en los trámites documentarios.	X		X		X		
6	El MTPE cumplió con la debida publicación de la eliminación y simplificación de procedimientos y servicios administrativos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Uso Intensivo de las TIC								
7	Esta de acuerdo con la implementación de la casilla electrónica para la interacción entre el MTPE y los administrados.	X		X		X		
8	Es más confiable la notificación por medio de una casilla electrónica que la notificación al domicilio.	X		X		X		
9	Está de acuerdo con la implementación de la plataforma para la interoperabilidad entre entidades del estado.	X		X		X		
10	La plataforma de interoperabilidad permite que la tramitación en el MTPE sea más eficiente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Modelo de atención al ciudadano								
13	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	X		X		X		
14	El administrado se siente seguro en a la atención brindada en el MTPE.	X		X		X		
15	Los servidores públicos son amables con los administrados.	X		X		X		
16	Los servidores cuentan con conocimientos suficientes para absolución de consultas.	X		X		X		
17	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GERMÁN JOSÉ GONZÁLEZ GONZÁLEZ DNI/C. E: 901924045

Especialidad del validador: MAGISTER SCIENTIARIUM EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

- Variable 2
- Validador 3: Germán José Gonzales Gonzales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBLES								
1	El Ministerio de Trabajo tiene equipos modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones del MTPE tienen una apariencia agradable.	X		X		X		
3	Los servidores del MTPE tienen una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	La entidad ofrece material disponible para su uso.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	En el MTPE cumplen con lo prometido.	X		X		X		
6	En el MTPE se preocupan por resolver los problemas de los administrados.	X		X		X		
7	En el MTPE dan un buen servicio.	X		X		X		
8	El servicio percibido en el MTPE es en el tiempo adecuado.	X		X		X		
9	El MTPE verifica que los registros están libres de error.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Los servidores del MTPE informan sobre la conclusión o duración del servicio brindado.	X		X		X		
11	Los servidores del MTPE otorgan un servicio rápido.	X		X		X		
12	Los servidores del MTPE están a la disposición para ayudar.	X		X		X		
13	Los servidores siempre están disponibles para su atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	El comportamiento de los servidores del MTPE es confiable.	X		X		X		
15	El administrado se siente seguro en la atención brindada en el MTPE.	X		X		X		
16	Los servidores públicos son amables con los administrados.	X		X		X		
17	Los servidores cuentan con conocimientos suficientes para absolución de consultas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EFICIENCIA								
18	La atención brindada en el MTPE es individualizada.	X		X		X		
19	El MTPE cuenta con horarios de atención extendidos para los administrados.	X		X		X		
20	En el MTPE hay servidores que ofrecen atención personalizada.	X		X		X		
21	Los servidores del MTPE se preocupan por los administrados.	X		X		X		
22	El MTPE comprende las necesidades de los administrados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **GERMÁN JOSÉ GONZALEZ GONZÁLEZ** DNI/C. E: **001924045**

Especialidad del validador: **MAGISTER SCIENTIARIUM EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

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

15 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO 4: Tabla de Jueces

N°	VALIDADOR	ESPECIALIDAD	APLICABILIDAD	OBSERVACIONES
1	Araceli Sanchez Mendoza	Magister en Gestión Publica	aplicable	existe suficiencia
2	Rosa Pilar Huamán Díaz	Magister en Gestión Publica	aplicable	existe suficiencia
3	Germán José Gonzales Gonzales	Magister en Educación	aplicable	existe suficiencia

ANEXO 5: Carta de presentación de la escuela de postgrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Lima, 11 de junio de 2021

Carta P. 208-2021-UCV-EPG-SP

Abg.

Javier Eduardo Palacios Gallegos

Ministro de Trabajo

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CHALCO CALDERON, VANESSA**, identificado(a) con DNI/CE N° 44371802 y código de matrícula N° 7002533419; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO(A)**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DEL ADMINISTRADO EN UN MINISTERIO DEL ESTADO - 2020

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresencial
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



www.ucv.edu.pe

ANEXO 6: Autorización de la institución



PERU

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



Directorio General de
Planeamiento y Presupuesto
DIRECCIÓN GENERAL
DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

INFORME N° 0247-2021-MTPE/4.9.3

Para: **Sra. MARÍA TRINIDAD TÁVARA FLORES**
Jefa de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Asunto: Carta P. 208-2021-UCV-EPG-SP.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación a la Hoja de Elevación N° 0154-2021-MTPE/4.3, remitido por el Jefe de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, mediante el cual remite la Carta P. 208-2021-UCV-EPG-SP cursada por la Universidad César Vallejo al Sr. Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo.

Mediante el documento de la referencia, la Universidad César Vallejo tiene a bien de presentar a la Sra. Vanessa Chalco Calderón como estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública solicitando se le facilite información para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis) titulado: la Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Administrado en un Ministerio del Estado - 2020.

Al respecto se precisa que esta Oficina, podrá brindar la información que sea necesaria, a fin de facilitar y atender lo solicitado por la Sra. Vanessa Chalco Calderón, que le permita desarrollar el proyecto de investigación propuesto por la universidad y la estudiante, con el compromiso que el resultado del trabajo de investigación, será alcanzado como contribución al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Para la coordinación y atención de lo solicitado se acredita a la Sra. Adelina Lazos al correo alazos@trabajo.gob.pe.

Atentamente,



DIRECCIÓN GENERAL
DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
DIRECCIÓN GENERAL
DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

H.R.E-046228-2021



BICENTENARIO
PERU 2021

Este es una copia electrónica impresa de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando la Ley N° 30 del 2013, Ley N° 30910 del 2017 y la Ley N° 30910 del 2017 y la Ley N° 30910 del 2017. Su autenticidad e integridad pueden ser controladas a través de la siguiente dirección web: <http://www.trabajo.gob.pe/registro> e ingresando la siguiente clave: 00000001.

www.gob.pe/cope

Av. Salaverry N° 690
Lima, Perú



Oficina Ejecutiva de
Gestión y Promoción de
Igualdad de
Oportunidades para
Mujeres y Hombres

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

MEMORANDO N° 0503-2021-MTPE/4/9

Para: Sr. CARLOS ALBERTO GUEVARA MORAN
Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

Asunto: Carta P. 208-2021-UCV-EPG-SP

Me dirijo a usted, con relación al documento de la referencia, mediante el cual la Universidad Cesar Vallejo, presenta a la Srta. Vanessa Chalco Calderón como estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, la cual se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis) Titulado: la Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Administrado en un Ministerio del Estado - 2020

Al respecto, se remite el Informe N° 247-2021-MTPE/4/9.3 de la Oficina de Organización y Modernización, que esta Oficina General hace suyo, mediante el cual se informa que se le facilitará el apoyo solicitado por la Universidad Cesar vallejo a la referida estudiante con el fin de contribuir al desarrollo del proyecto de investigación y tesis, conducente a la obtención de su grado de Maestro (a), con el compromiso que el resultado del trabajo de investigación, debe ser alcanzado como contribución al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Para la coordinación y atención de lo solicitado se acredita a la Sra. Adelina Lazos al correo alazos@trabajo.gob.pe.

Atentamente,

H.R E-046228-2021



CARTA N° 0114-2021-MTPE/4.3

Señorita
RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
rchicano@ucvvirtual.edu.pe

Referencia: Informe N° 0247-2021-MTPE/4/9.3 remitido mediante el Memorando N° 0503-2021-MTPE/4/9.

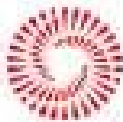
Tengo a bien dirigirme a Usted, para hacer de su conocimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria recibió de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto los instrumentos de la Referencia en tal sentido, se cumple con adjuntar el Informe N° 0247-2021-MTPE/4/9.3 como el Memorando N° 0503-2021-MTPE/4/9, para su conocimiento y fines.

Atentamente,

Firma/digitalizado

CARLOS ALBERTO GUEVARA MORÁN
Jefe de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria
MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

H.R.E-046228-2021



BICENTENARIO
PERÚ 2021



Este documento es
firmado digitalmente por
CARLOS ALBERTO GUEVARA MORAN
DNI: 70000000

Este es una copia electrónica legible de un documento electrónico emitido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, conforme lo dispuesto por el art. 33 del D.L. 822-2011-PEU y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 1002-2005-PC. La autenticidad e integridad pueden ser verificadas a través de la siguiente dirección web: "http://www.gob.pe/mtpe" y representando la siguiente clave: 15000000.

www.gob.pe/mtpe

At. Subsección N° 500-
Asesoría

ANEXO 7: Consentimiento informado



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN UN MINISTERIO DEL ESTADO - 2020

Consentimiento Informado

La presente investigación tiene como objetivo validar el conocimiento con relación a la perspectiva que tienen los administrados sobre la simplificación administrativa y su influencia en la satisfacción, según su experiencia en la entidad. Realizado por Vanessa Chalco Calderón, alumna de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. La finalidad es pedir colabore con ellos respondiendo este cuestionario. Su participación es estrictamente voluntaria y anónima. La información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente por los investigadores y con el único fin de este estudio. Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor consúltela con quien le hizo llegar el presente cuestionario. Si desea dejar de responder el cuestionario puede hacerlo en el momento que usted lo desee. Le solicitamos que lea con atención cada una de ellas para responderlas según su criterio mediante una respuesta sincera y honesta.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

[Siguiente](#)