



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTORES:

Br. Delgado Huáman, Jarr Jhonson (ORCID: 0000-0002-2814-0991)

Br. Vásquez Molocho, Mirreilli (ORCID: 0000-0002-0242-0207)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros seres queridos, porque gracias a su apoyo incondicional hemos podido superar cada obstáculo que se nos atravesó en el camino, pudiendo alcanzar nuestros objetivos profesionales y personales.

Agradecimiento

Agradecemos al padre celestial por su paciencia en perdonar nuestros pecados y por guiarnos por el buen camino. A las autoridades de la UCV por crear este taller de investigación porque viene permitiendo que diferentes jóvenes como nosotros podamos obtener el título profesional después de bastante esfuerzo y sacrificio realizado. Asimismo, agradecemos a todas aquellas personas que de forma directa e indirecta nos han brindado su apoyo en cada momento, porque sin su ayuda hubiera sido difícil culminar satisfactoriamente con este trabajo.

Índice de contenidos

Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021	20
Tabla 2 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021	21
Tabla 3 Nivel de repercusión las dimensiones de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021	22
Tabla 4 Repercusión de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021	23

Resumen

Se utilizó como objetivo general determinar la repercusión de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021. De la misma forma se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transeccional, de tipo descriptivo – correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual, fue aplicado a 148 usuarios que atiende la Gerencia Sub Regional de Jaén. Los resultados mas saltantes encontrados fueron que el 67% revelaron que la simplificación administrativa es regular, asimismo, se evidenció que las dimensiones con mayores dificultades fueron la mejora continua con un 67% en el nivel regular y los aspectos tangibles con un 33% en el nivel regular. Se concluye que la simplificación administrativa repercute de manera directa significativa en la satisfacción de usuario, porque alcanzaron un Rho de Spearman de 0.865.

Palabras clave: Tecnologías de la información, seguridad, satisfacción, usuario.

Abstract

The general objective was to determine the impact of administrative simplification on the satisfaction of users of the Sub Regional Management of Jaen - 2021. A quantitative approach was used, with a non-experimental transectional design, descriptive-correlational type, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, which was applied to 148 users served by the Sub Regional Management of Jaén. The most salient results found were that 67% revealed that the administrative simplification is regular, also, it was evidenced that the dimensions with greater difficulties were the continuous improvement with 67% at the regular level and the tangible aspects with 33% at the regular level. It is concluded that administrative simplification has a significant direct impact on user satisfaction, because it reached a Spearman's Rho of 0.865.

Key words: information technologies, security, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa permite ahorrar tiempo y dinero a las entidades gubernamentales, asimismo permite aumentar la satisfacción de los usuarios, pero los excesos de carga administrativa en los hospitales de Estados Unidos han ocasionado que el personal médico se frustre al momento del desarrollo de sus funciones, ocasionando que estos desahoguen su frustración con los usuarios al momento de atender sus solicitudes (Moore et al., 2021). La cantidad de reclamos que acontecen en las entidades públicas es generada por la demora en los trámites como las autorizaciones previas, en los informes de registros y en la calidad de los datos que se emiten en los documentos, estas situaciones son los que ocasionan que la satisfacción del usuario cada vez sea más escasa (Liu et al., 2021). Para poder conseguir una satisfacción adecuada en los usuarios de Egipto, el Estado debe utilizar estrategias de simplificación administrativa, ya que, a través de ello, se eliminan requisitos y fases que no son necesarios para su correcto funcionamiento, esto permitiría a las entidades gubernamentales reducir la carga administrativa de todas las dependencias (Medina et al., 2021).

En el contexto nacional, se evidencia que la falta de creatividad en las labores encomendadas demuestra una disminución masiva en el rendimiento laboral de cada uno de los empleados y funcionarios, sumándose el diseño anacrónico del marco político, donde los empleados son asignados por amistad antes de capacidad y experiencia profesional, estas son algunos de los factores que vienen mermando la satisfacción de los usuarios (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2019). Asimismo, los factores que impactan negativamente en los usuarios, es la falta de vocación de servicio de los empleados al momento de orientar y atender a los ciudadanos y el exceso de carga laboral en algunas áreas permiten aumentar el tiempo de atención de los trámites, es por ello que las autoridades deben utilizar la simplificación administrativa, ya que, a través de ello, podrán aumentar la eficiencia en los procesos de atención documentaria y disminuir el tiempo de espera (Ministerio Transportes y Comunicaciones [MTC], 2020).

En el contexto local, el funcionamiento de la Gerencia Sub Regional de Jaén, fue aprobado por Ley N° 27867 y su modificatoria con Ley N° 27903,

autorizando una administración regional, convirtiéndose en un órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Cajamarca. Pese que el TUPA de esta institución menciona que para el otorgamiento de pensión de viudez y la pensión de sobreviviente: orfandad, tiene una atención de 15 días hábiles, aún existen trámites pendientes desde enero del 2020, estas situaciones vienen generando los reclamos respectivos de los usuarios, por haber pasado más de año y medio. Son por estas situaciones que se ha considerado evaluar estas variables de estudio, para conocer exactamente si la simplificación administrativa tiene alguna relación con la satisfacción del usuario en esta institución pública.

Se consideró utilizar como problema de investigación: ¿De qué forma repercute la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021?

Esta investigación se justifica en el valor social, porque este estudio va a permitir a la institución conocer las restricciones que vienen generando que la simplificación administrativa utilizada no viene cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

En el valor teórico, se justifica por los aportes de diversos autores con respecto a los antecedentes, conceptualizaciones de las variables y de sus dimensiones, los cuales, aportan gran cantidad de conocimientos para el correcto desarrollo de este estudio.

En el valor práctico, la entidad se beneficiará porque este estudio le permitirá conocer las limitaciones que vienen ocasionando que la satisfacción del usuario valla decayendo gradualmente, por no contar con personal preparado o porque la simplificación administrativa que estos utilizan no está adecuada a las exigencias y necesidades que los usuarios necesitan al momento de proceder con las gestiones administrativas en la Gerencia Sub Regional de Jaén.

En el valor metodológico, se justifica porque se consideró utilizar un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo aplicada, con nivel correlacional causal, la población y muestra considerada fueron los usuarios, siendo a quienes se les aplicará el cuestionario.

Se tomó en cuenta formular como objetivo general: Determinar la repercusión de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021. Resolviendo utilizar tres objetivos específicos: OE1. Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la

Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. OE2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. OE3. Evaluar cómo repercuten las dimensiones de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021

Se formuló como hipótesis de investigación: la simplificación administrativa repercute de forma positiva en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este punto se tomaron en cuenta los aportes de diferentes investigadores de todo el mundo, por tal razón, se proceden a detallar en los siguientes párrafos:

En Vietnam. Thu (2021). Decidió estudiar los factores que perturban la satisfacción del usuario con los servicios administrativos. A través de un enfoque cuantitativo, descriptivo, y una encuesta aplicada a 324 ciudadanos, se obtuvo que la falta de capacidad de los funcionarios en todos los procesos administrativos es el motivo más resaltante que viene afectando la satisfacción del usuario, siendo necesario trabajar fuertemente en dichas capacidades para poder alcanzar una relación de cordialidad y respeto mutuo entre entidad y ciudadanos.

En República de Kosovo. Halili (2020). Apuntó a reducir la carga administrativa que permita mejorar la satisfacción de usuario, decidiendo utilizar un análisis descriptivo con enfoque cuantitativo, aplicando el cuestionario a 60 trabajadores, obtuvo un 55% de falta de comprensión al momento de atender a los ciudadanos, demostrando que la simplificación administrativa que vienen manejando en este país impacta negativamente en la satisfacción del usuario.

En China. Chen et al., (2020). Propusieron un modelo de red neuronal para pronosticar la satisfacción del usuario. A través de una investigación cuantitativa, explicativa, decidió aplicar la encuesta a 98 empleados, permitiendo encontrar que al disponer de esta plataforma digital se evidencia un aumento sustancial en los niveles de satisfacción del usuario, demostrando que conocer el cerebro de las personas permite tomar acciones inteligentes con grandes resultados.

En Egipto. Gobba (2020). Decidió aclarar el valor agregado por los gobiernos en el momento de adoptar estrategias de simplificación administrativa para ello, utilizó un estudio analítico, cualitativo, con análisis documental, permitiendo evidenciar que la sobre carga laboral en algunas oficinas clave para la entidad ha generado que la simplificación administrativa se vuelva un problema intenso para la institución, estas situaciones han influenciado negativamente en la satisfacción del usuario.

En Malasia. Hakimi et al. (2020). Examinaron los factores de satisfacción

del usuario con respecto al servicio ferroviario, para ello utilizaron una revisión exhaustiva de la literatura, con enfoque cualitativo, permitiendo evidenciar que los factores de accesibilidad del servicio, ticket o pase, asimismo, la puntualidad y claridad de la información son los que vienen ocasionando que la satisfacción del usuario se vea afectada, siendo los motivos por los cuales este tipo de transporte ha caído en el transcurso de los años.

En Alemania. Chen et al., (2020). Resolvieron evaluar la problemática que ocasiona la insatisfacción del usuario a través de las plataformas de educación en línea, para ello, manejaron un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, la encuesta fue aplicada a 74 trabajadores, permitiendo proponer múltiples mejoras en la plataforma virtual educativa, ya que, a través de ello podrán aumentar la satisfacción del usuario, permitiendo a la sociedad aumentar sus ingresos y con ello ofrecer un mejor servicio.

En China. Mahmudul et al., (2019). Decidieron identificar los factores que promueven la satisfacción del usuario en el servicio vial. Utilizaron métodos cuantitativos, descriptivos, con una muestra de 124 trabajadores. A través de la encuesta encontraron un 74% no se siente cómodo con el servicio y un 62% no encuentra seguridad en esta empresa, evidenciando que el deficiente servicio que imparte esta organización viene causando una disminución masiva de la satisfacción del usuario

En Rumania. Matei y Mircea (2015). Resolvieron analizar los procesos de la simplificación administrativa iniciados como resultado de la implementación de la gestión gubernamental. A través de un estudio exhaustivo de documentos, con enfoque cualitativo, se determinó que la carga administrativa excesiva genera ejecución de actividades deficientes, los cuales impiden el cumplimiento de metas, siendo los más afectados los trámites que presentan los usuarios.

Se consideraron los aportes de diferentes investigadores nacionales, decidiendo citar cada trabajo en los siguientes apartados:

Huanca et al., (2021). Resolvieron encontrar la relación de la modernización de la gestión pública en la calidad de atención que permita alcanzar la satisfacción del usuario. A través de un alcance correlacional, cuantitativo, con encuesta aplicado a 35 empleados, se encontró una Sig., menor al 0,05, demostrando que los resultados son estadísticamente significativos.

Silva (2021). Propuso un modelo de simplificación administrativa para

mejorar la satisfacción del usuario en la escuela de posgrado de a UNSM, para ello manipuló un diseño no experimental, cuantitativo, propositivo. Para ello manipuló la encuesta en 67 colaboradores, encontrando que la satisfacción del usuario obtuvo un 53% en el nivel regular y la simplificación administrativa un 50% en el mismo nivel, demostrando que a través de la propuesta se fortalecerá el liderazgo, la comunicación y la articulación de las acciones laborales, permitiendo aumentar la satisfacción del usuario, por encontrar la eficiencia y eficacia en dichos aspectos.

López (2020). Dispuso medir la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario del municipio de Banda, para ello, manejó un estudio básico, cuantitativo. A través del uso de la encuesta en 29 trabajadores, encontró un alto nivel de insatisfacción (34%) de los usuarios con respecto a la simplificación administrativa que esta entidad lleva a cabo, asimismo, se encontró un coeficiente de Pearson de 0,878, demostrando que la simplificación administrativa posee una relación positiva alta con la satisfacción del usuario

Orellana (2019). Decidió exponer las implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de afirmación de grados y títulos en el extranjero, para ello utilizó un análisis documentario, cualitativo, obteniendo que la demora en este tipo de procedimientos va en contra de lo estipulado en las normas de esta institución, es por ello que se debe revisar detenidamente todas estas normas si es que se quiere reducir los niveles de reclamos por parte de los usuarios.

Nájar (2019). Decidió establecer la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros. A través un estudio bajo el paradigma positivista, cuantitativo, descriptivo y correlacional, aplicaron un cuestionario a 90 empleados. Resolvió que la simplificación administrativa mantiene una relación positiva alta con la satisfacción del usuario según el Rho de Spearman de 0,879, demostrando que a mayor eficiencia en la simplificación administrativa mayor será la satisfacción del usuario de esta institución.

Después de haber descrito los antecedentes de diferentes partes del mundo, se procede a contextualizar cada una de las variables y de las dimensiones que la conforman.

Con respecto a la simplificación administrativa, se dice que mantiene como propósito de eliminar los obstáculos o costos innecesarios para los usuarios, y que, estos ocasionan un inadecuado funcionamiento de las entidades gubernamentales (Potěšil et al. 2021). Asimismo, se dice que es el uso adecuado del tiempo por parte de los empleados de la entidad al llevar a cabo la atención de algún proceso administrativo, donde se busca derribar las barreras burocráticas que solo afectan a la entidad y a los ciudadanos (Buntin, 2020).

Las dimensiones consideradas en la simplificación administrativa son: Los procedimientos administrativos, las tecnologías de la información, la calidad del servicio y el conocimiento interno. (Pintado, 2020)

Con respecto a los procedimientos administrativos, hace referencia a la consideración de la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos, debiendo para ello aplicar los principios de legalidad y del debido procedimiento, ya que, a través de ello la entidad podría facilitar el acceso a los usuarios de los expedientes, debiendo para ello las autoridades actuar con respeto a la constitución, la ley y al derecho de cada uno de los ciudadanos, garantizando al administrado el derecho al debido procedimiento en todo momento. (Moore et al. 2021)

Con respecto a la dimensión tecnologías de la información, se refiere a los servicios en línea que la entidad debe ofrecer a todos los ciudadanos, donde dicha información publicada en el portal web de la entidad debe cumplir con la satisfacción de las necesidades del usuario, pero para ello, la entidad debe contar con equipos, medios e instrumentos tecnológicos que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios. (Travi et al. 2018)

Con respecto a la dimensión calidad del servicio, se refiere a que la organización para cumplir sus objetivos y metas debe preocuparse por optimizar los recursos para la innovación que le permitan mantener un mejoramiento continuo, estableciendo relaciones positivas con cada uno de sus usuarios, y esto se alcanza a través de escuchar a los usuarios y de la capacidad de respuesta que poseen los empleados, funcionarios y jefes de área al momento de responder ante un pedido, reclamo o sugerencia de los ciudadanos. (Travi et al. 2018)

La dimensión conocimiento interno, revela que los integrantes de la entidad, como empleados, jefes de área, funcionarios y autoridades, deben

conocer por completo los objetivos y metas que posee la institución, ya que, a través de ello, se podrá mantener una sola comunicación que permita a cada integrante realizar su trabajo tomando en cuenta hacia dónde quiere llegar la organización, para ello es de vital importancia que los empleados estén en constante capacitación, recibiendo inducciones que le permitan aumentar su conocimiento sobre los procedimientos administrativos. (Travi et al. 2018)

Con respecto a la satisfacción del usuario, se dice que es un indicador de atención que se brinda a los ciudadanos (Daultani et al. 2021). Asimismo, se dice que es el nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario al momento o después de haber recibido una atención en alguna entidad pública. (Mazzarolo et al. 2021)

Las dimensiones consideradas en la satisfacción del usuario son la empatía, la mejora continua, la valoración de la satisfacción y los aspectos tangibles. (Pintado, 2020)

Con respecto a la empatía, se dice que es la orientación que recibe el usuario al gestionar algún trámite en la entidad, siendo el lugar donde el trabajador debe brindar un trato amable y cortés, debiendo siempre entender la situación que estos están pasando, asimismo, los empleados deben identificar inmediatamente a la parte física de los ciudadanos, ya que, de esta manera podrá brindar una atención preferente si se da el caso. (Puican, 2021)

Con respecto a la mejora continua, se refiere a que la entidad evidencie las restricciones que viene afectando al sistema administrativo, debiendo buscar soluciones pertinentes en beneficio de la comunidad, correspondiendo atender cada uno de los reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos. (Pillai et al. 2021)

Con respecto a la dimensión valoración de la satisfacción, se refiere al valor que se otorga a conseguir la satisfacción de usuarios, para ello, la entidad debe realizar un seguimiento continuo a las labores que vienen realizando sus empleados (Pillai et al. 2021). Asimismo, se deben evaluar los resultados que cada área consigue en un determinado periodo de tiempo, ya que, esto permite percibir si se está cumpliendo con ofrecer una calidad en todos los procedimientos y servicios que la entidad brinda a las personas. (Sun et al. 2021)

Con respecto a la dimensión aspectos tangibles, se refiere a que la entidad debe facilitar espacios físicos adecuados a sus empleados y usuarios,

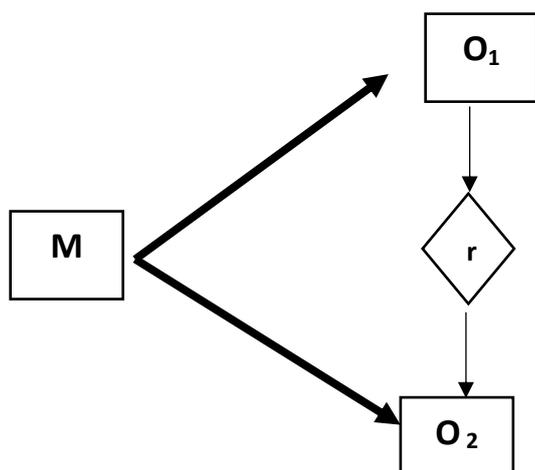
manteniendo una estructura básica que permita facilitar el acceso seguro a todos los ciudadanos e integrantes de la sociedad (Pillai et al. 2021). Asimismo, se debe tener en cuenta que algunas personas necesitan atención preferente, debiendo señalar todos los lugares seguros en caso de algún imprevisto, de la misma forma las instalaciones deben contar con un mapa de riesgos como medida de seguridad, donde los trabajadores deben ser los portavoces en informar a los usuarios que tomen en cuenta las indicaciones y especificaciones en dicho mapa. (Hafiz et al. 2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, además se decidió utilizar un estudio de tipo descriptivo – correlacional porque solo se pretende describir la problemática de las variables de estudio, asimismo, se utilizó un estudio de nivel correlacional porque se pretende medir el nivel de relación entre ambas variables.

De la misma forma, se decidió manipular un diseño no experimental transeccional, porque no se manipulo las variables deliberadamente. Esquema:



Dónde:

M: Muestra

O₁: Simplificación administrativa

r: Repercusión

O₂: Satisfacción de los usuarios

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa

Definición conceptual: Es el uso adecuado del tiempo por parte de los empleados de la entidad al llevar a cabo la atención de algún proceso administrativo, donde se busca derribar las barreras burocráticas que solo afectan a la entidad y a los ciudadanos (Buntin, 2020).

Definición operacional: Fue evaluada por sus cuatro dimensiones, como los procedimientos administrativos, tecnologías de la información, calidad del servicio y conocimiento interno

Escala: Ordinal.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: Es un indicador de atención que se brinda a los ciudadanos (Daultani et al. 2021)

Definición operacional: Fue evaluada por sus cuatro dimensiones, como la empatía, mejora continua, valoración de la satisfacción y los aspectos tangibles.

Escala: Ordinal.

3.3. Población, muestra, unidad de análisis

Población: En esta investigación se consideró a los 240 usuarios que atiende la Gerencia Sub Regional de Jaén.

Criterios de inclusión

- Usuarios que voluntariamente deseen participar de la encuesta.
- Personas que son atendidas en esta entidad.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no deseen participar de la encuesta.
- Personas que no son atendidas en esta entidad.
- Usuarios delicados de salud.

Muestra: Aplicando la fórmula estadística de poblaciones finitas, se obtuvo como muestra a 148 usuarios que atiende la Gerencia Sub Regional de Jaén.

Unidad de medida: En este caso son considerados como unidad de medida a cada uno los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se manipuló como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario conformado por 17 ítems en la simplificación administrativa y 17 ítems en con grado de maestro, debidamente registrados en la SUNEDU. Asimismo, se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.961, demostrando que los instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Se inició presentando la carta a la entidad solicitando autorización, posteriormente se adaptó la encuesta del trabajo de Pintado (2020), procediendo de forma inmediata a validar los instrumentos con expertos con amplia experiencia en lo profesional, como en investigación. Asimismo, se procedió a obtener los datos de las encuestas y agregarlos a una hoja de Excel, donde fue trasladado al paquete estadístico SPSS vr. 26, permitiendo obtener la prueba de normalidad, el Alpha de Cronbach, la correlación del coeficiente de Rho de Spearman, las tablas por cada variable y dimensiones, permitiendo llegar a las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

El uso de métodos analíticos permitió obtener resultados para las dos variables de investigación. De manera similar, se manipularon los métodos estadísticos descriptivos, permitiendo a la investigadora construir tablas y figuras a partir de datos obtenidos de encuestas aplicadas. Finalmente, luego de confirmar la normalidad de los datos, se utilizan métodos estadísticos inferenciales para probar las hipótesis de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta en cada cita las normas APA séptima edición, de la misma forma, se cumplió con colocar en cada frase recogida de los trabajos de diversos investigadores. Del mismo modo se informó a los trabajadores sobre el tema de la encuesta, cumpliendo con el consentimiento informado, donde voluntariamente participaron en responder las encuestas. Se cumplieron cabalmente con cada uno de los principios de conducta responsable en todo el proceso de esta investigación, siendo honestos en el uso de la información, responsables al momento de asumir este compromiso y toda información alcanzada será eliminada ni bien la UCV apruebe este estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021

Variable / Dimensiones	Niveles	f	%
Simplificación administrativa	Deficiente	49	33
	Regular	99	67
	Eficiente	0	0
Procedimientos administrativos	Deficiente	49	33
	Regular	38	26
	Eficiente	61	41
Tecnologías de la información	Deficiente	49	33
	Regular	38	26
	Eficiente	61	41
Calidad de servicio	Deficiente	49	33
	Regular	38	26
	Eficiente	61	41
Conocimiento interno	Deficiente	47	32
	Regular	2	1
	Eficiente	99	67

Los datos reflejados en la Tabla 1, revela que la simplificación administrativa alcanzó un 67% en el nivel regular y un 33% en el nivel deficiente, asimismo, se observa que la dimensión con mejores resultados es el conocimiento interno obteniendo un 67% en el nivel eficiente, en cambio, las dimensiones con mayores inconvenientes son los procedimientos administrativos, las tecnologías de la información y la calidad de servicio, ya que, todas tienen un mayor porcentaje en el nivel deficiente y regular respectivamente.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021

Variable / Dimensiones	Niveles	f	%
Satisfacción del usuario	Bajo	49	33
	Regular	49	33
	Alto	50	34
Empatía	Bajo	49	33
	Regular	0	0
	Alto	99	67
Mejora continua	Bajo	49	33
	Regular	99	67
	Alto	0	0
Valoración de la satisfacción	Bajo	45	30
	Regular	0	0
	Alto	103	70
Aspectos tangibles	Bajo	49	33
	Regular	49	33
	Alto	50	34

Los datos reflejados en la Tabla 2, revela que la satisfacción del usuario alcanzó un 34% en el nivel alto, un 33% en los niveles regular y bajo, asimismo, se observa que la dimensión con mejores resultados es la valoración de la satisfacción porque alcanzó un 70% en el nivel alto, seguido por la empatía, obteniendo un 67% en el nivel alto, en cambio, las dimensiones con mayores inconvenientes es la mejora continua porque alcanzó un 67% en el nivel regular y la dimensión aspectos tangibles porque alcanzó un 33% en el nivel regular.

Tabla 3

Nivel de repercusión las dimensiones de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Procedimientos administrativos	Coefficiente de correlación	,950**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Tecnologías de la información	Coefficiente de correlación	,950**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,950**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Conocimiento interno	Coefficiente de correlación	,862**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148

En esta Tabla 3, se revela que las dimensiones procedimientos administrativos, las tecnologías de la información y la calidad de servicio alcanzaron un Rho de Spearman del 0.950 demostrando que mantienen una repercusión directa muy alta en la satisfacción del usuario, en cambio, la dimensión conocimiento interno alcanzó un Rho de Spearman de 0.862, revelando que posee una repercusión directa alta con la satisfacción del usuario.

Tabla 4

Repercusión de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021

		Simplificación administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	148	148
Spearman	Satisfacción del usuario	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	N	148	148

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

En la Tabla 4, se evidencia que ambas variables alcanzaron un Rho de Spearman de 0.865, demostrando de esta forma que la simplificación administrativa repercute de manera directa alta en la satisfacción de usuario.

Contrastación de hipótesis:

Hi: la simplificación administrativa repercute de forma positiva en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021.

Ho: la simplificación administrativa NO repercute de forma positiva en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021.

De acuerdo a los datos obtenidos en las tablas posteriores, se evidencia que en este trabajo se acepta la hipótesis alterna, procediendo a rechazar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, determinar la repercusión de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. Con respecto a la simplificación administrativa, Potěšil et al. (2021), revelan que esta mantiene como propósito de eliminar los obstáculos o costos innecesarios para los usuarios, y que, estos ocasionan un inadecuado funcionamiento de las entidades gubernamentales. Con respecto a la satisfacción del usuario, Daultani et al. (2021), lo define como el indicador de atención que se brinda a los ciudadanos.

Se evidenció que existe una correlación según Rho de Spearman de 0.865, demostrando de esta forma que la simplificación administrativa repercute de manera directa significativa en la satisfacción de usuario.

Estas derivaciones son defendidas por Huanca et al., (2021), porque encontraron una Sig., menor al 0,05, demostrando que los resultados son estadísticamente significativos. Por Nájjar (2019), porque resolvió que la simplificación administrativa mantiene una relación positiva alta con la satisfacción del usuario según el Rho de Spearman de 0,879, demostrando que a mayor eficiencia en la simplificación administrativa mayor será la satisfacción del usuario de esta institución.

Si la política tuviera como principal interés el bienestar social de cada uno de los ciudadanos, entonces, la simplificación administrativa sería realidad, donde la entidad priorizaría la mejora continua a través de un servicio de calidad en beneficio de todos los ciudadanos.

El primer objetivo específico, identificar el nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. Las dimensiones consideradas por Travi et al., (2018) en la simplificación administrativa son cuatro. La primera son los procedimientos administrativos donde, la define como la consideración de la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos, debiendo para ello aplicar los principios de legalidad y del debido procedimiento, ya que, a través de ello la entidad podría facilitar el acceso a los usuarios de los expedientes, debiendo para ello las autoridades actuar con respeto a la constitución, la ley y al derecho de cada uno de los ciudadanos, garantizando al administrado el derecho al debido procedimiento

en todo momento. La segunda dimensión son las tecnologías de la información, se refiere a los servicios en línea que la entidad debe ofrecer a todos los ciudadanos, donde dicha información publicada en el portal web de la entidad debe cumplir con la satisfacción de las necesidades del usuario, pero para ello, la entidad debe contar con equipos, medios e instrumentos tecnológicos que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios. La tercera dimensión es la calidad del servicio, se refiere a que la organización para cumplir sus objetivos y metas debe preocuparse por optimizar los recursos para la innovación que le permitan mantener un mejoramiento continuo, estableciendo relaciones positivas con cada uno de sus usuarios, y esto se alcanza a través de escuchar a los usuarios y de la capacidad de respuesta que poseen los empleados, funcionarios y jefes de área al momento de responder ante un pedido, reclamo o sugerencia de los ciudadanos. La cuarta y última dimensión es el conocimiento interno, revela que los integrantes de la entidad, como empleados, jefes de área, funcionarios y autoridades, deben conocer por completo los objetivos y metas que posee la institución, ya que, a través de ello, se podrá mantener una sola comunicación que permita a cada integrante realizar su trabajo tomando en cuenta hacia dónde quiere llegar la organización, para ello es de vital importancia que los empleados estén en constante capacitación, recibiendo inducciones que le permitan aumentar su conocimiento sobre los procedimientos administrativos.

Los datos reflejados revelan que la simplificación administrativa alcanzó un 67% en el nivel regular y un 33% en el nivel deficiente, asimismo, se observa que la dimensión con mejores resultados es el conocimiento interno obteniendo un 67% en el nivel eficiente, en cambio, las dimensiones con mayores inconvenientes son los procedimientos administrativos, las tecnologías de la información y la calidad de servicio, ya que, todas tienen un mayor porcentaje en el nivel deficiente y regular respectivamente.

Estos datos son amparados por la investigación de Thu (2021), porque obtuvo que la falta de capacidad de los funcionarios en todos los procesos administrativos es el motivo más resaltante que viene afectando la satisfacción del usuario, siendo necesario trabajar fuertemente en dichas capacidades para poder alcanzar una relación de cordialidad y respeto mutuo entre entidad y ciudadanos. Por Mostafa (2020), porque evidenció que la

sobre carga laboral en algunas oficinas clave para la entidad ha generado que la simplificación administrativa se vuelva un problema intenso para la institución, estas situaciones han influenciado negativamente en la satisfacción del usuario. Por Orellana (2019), porque alcanzó que la demora en este tipo de procedimientos va en contra de lo estipulado en las normas de esta institución, es por ello que se debe revisar detenidamente todas estas normas si es que se quiere reducir los niveles de reclamos por parte de los usuarios.

El segundo objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. Para Pillai et al., (2021), la satisfacción del usuario posee como primera dimensión a la empatía, donde manifiesta que es la orientación que recibe el usuario al gestionar algún trámite en la entidad, siendo el lugar donde el trabajador debe brindar un trato amable y cortés, debiendo siempre entender la situación que estos están pasando, asimismo, los empleados deben identificar inmediatamente a la parte física de los ciudadanos, ya que, de esta manera podrá brindar una atención preferente si se da el caso. La segunda dimensión es la mejora continua, se refiere a que la entidad evidencie las restricciones que viene afectando al sistema administrativo, debiendo buscar soluciones pertinentes en beneficio de la comunidad, correspondiendo atender cada uno de los reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos. Con respecto a la tercera dimensión es la valoración de la satisfacción, se refiere al valor que se otorga a conseguir la satisfacción de usuarios, para ello, la entidad debe realizar un seguimiento continuo a las labores que vienen realizando sus empleados. La cuarta dimensión son los aspectos tangibles, se refiere a que la entidad debe facilitar espacios físicos adecuados a sus empleados y usuarios, manteniendo una estructura básica que permita facilitar el acceso seguro a todos los ciudadanos e integrantes de la sociedad. Ç

Los datos revelan que la satisfacción del usuario alcanzó un 34% en el nivel alto, un 33% en los niveles regular y bajo, asimismo, se observa que la dimensión con mejores resultados es la valoración de la satisfacción porque alcanzó un 70% en el nivel alto, seguido por la empatía, obteniendo un 67% en el nivel alto, en cambio, las dimensiones con mayores inconvenientes es

la mejora continua porque alcanzó un 67% en el nivel regular y la dimensión aspectos tangibles porque alcanzó un 33% en el nivel regular.

Estos resultados son protegidos por el trabajo de Halili (2020), porque obtuvo un 55% de falta de comprensión al momento de atender a los ciudadanos, demostrando que la simplificación administrativa que vienen manejando en este país impacta negativamente en la satisfacción del usuario. Por Hakimi et al. (2020), porque reveló que los factores de accesibilidad del servicio, ticket o pase, asimismo, la puntualidad y claridad de la información son los que vienen ocasionando que la satisfacción del usuario se vea afectada, siendo los motivos por los cuales este tipo de transporte ha caído en el transcurso de los años. Por Mahmudul et al., (2019), porque encontraron un 74% no se siente cómodo con el servicio y un 62% no encuentra seguridad en esta empresa, evidenciando que el deficiente servicio que imparte esta organización viene causando una disminución masiva de la satisfacción del usuario. Por Chen et al., (2020), porque encontró que al disponer de esta plataforma digital se evidencia un aumento sustancial en los niveles de satisfacción del usuario, demostrando que conocer el cerebro de las personas permite tomar acciones inteligentes con grandes resultados.

Con respecto al tercer objetivo específico, evaluar cómo repercuten las dimensiones de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. Se evidenció que las dimensiones procedimientos administrativos, las tecnologías de la información y la calidad de servicio alcanzaron un Rho de Spearman del 0.950 demostrando que mantienen una repercusión directa muy alta en la satisfacción del usuario, en cambio, la dimensión conocimiento interno alcanzó un Rho de Spearman de 0.862, revelando que posee una repercusión directa alta con la satisfacción del usuario.

Estos datos son amparados por el trabajo de Silva (2021), porque revelaron que la simplificación administrativa obtuvo un 53% en el nivel regular y la satisfacción del usuario un 50% en el mismo nivel, demostrando que a través de la propuesta se fortalecerá el liderazgo, la comunicación y la articulación de las acciones laborales, permitiendo aumentar la satisfacción del usuario, por encontrar la eficiencia y eficacia en dichos aspectos. Por López (2020), porque encontró un alto nivel de insatisfacción (34%) de los

usuarios con respecto a la simplificación administrativa que esta entidad lleva a cabo, asimismo, se encontró un coeficiente de Pearson de 0,878, demostrando que la simplificación administrativa posee una relación positiva alta con la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario alcanzaron un Rho de Spearman de 0.865, demostrando de esta forma que la simplificación administrativa repercute de manera directa significativa con la satisfacción de usuario.
- 6.2. Se concluye que la simplificación administrativa alcanzó un 67% en el nivel regular y un 33% en el nivel deficiente, asimismo, se observa que la dimensión con mejores resultados es el conocimiento interno obteniendo un 67% en el nivel eficiente, en cambio, las dimensiones con mayores inconvenientes son los procedimientos administrativos, las tecnologías de la información y la calidad de servicio, ya que, todas tienen un mayor porcentaje en el nivel deficiente.
- 6.3. Se concluye que la satisfacción del usuario alcanzó un 34% en el nivel alto, un 33% en los niveles regular y bajo, asimismo, se observa que la dimensión con mejores resultados es la valoración de la satisfacción porque alcanzó un 70% en el nivel alto, seguido por la empatía, obteniendo un 67% en el nivel alto, en cambio, las dimensiones con mayores inconvenientes es la mejora continua porque alcanzó un 67% en el nivel regular y la dimensión aspectos tangibles porque alcanzó un 33% en el nivel regular.
- 6.4. Se concluye que los procedimientos administrativos, las tecnologías de la información y la calidad de servicio alcanzaron un Rho de Spearman del 0.950 demostrando que mantienen una repercusión directa muy alta en la satisfacción del usuario, en cambio, la dimensión conocimiento interno alcanzó un Rho de Spearman de 0.862, revelando que posee una repercusión directa alta con la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades considerar dentro de sus políticas internas el tiempo mínimo y máximo que se debe atender los usuarios, porque esto va a permitir que se oriente y atiende a las personas en un plazo prudente, evitando esperas innecesarias y reclamos por no brindar el tiempo adecuado para escuchar o atender sus solicitudes.

Se recomienda a los trabajadores tratar a los usuarios como les gustaría ser atendidos cuando estos visitan otra entidad pública, porque a través de ello, se podrá orientar sobre los procesos administrativos a los usuarios, se podrá respetar la ley de atención preferente tomando en cuenta las condiciones físicas del ciudadano, asimismo, deben buscar siempre la mejora continua a través de solucionar las quejas y reclamos de cada uno de los ciudadanos.

Se recomienda al gerente y jefes de área trabajar de forma inmediata los procedimientos administrativos, las tecnologías de la información y la calidad de servicio, porque son las dimensiones que presentaron mayores dificultades, sin dejar de lado la dimensión conocimiento interno, porque todo esto permite a la entidad alcanzar la mejora continua a través del ofrecimiento de espacios físicos adecuados y brindando señalización y mapas de riesgos a todos los usuarios.

Se recomienda a las autoridades verificar, evaluar y considerar cambios en sus políticas administrativas, porque esto va a repercutir de forma positiva en la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Buntin, M. (2020). Administrative Simplification—The Holy Grail of Reducing Waste? *JAMA Health Forum*, 1(2), 1-2. [10.1001/jamahealthforum.2020.0232](https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2020.0232).
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic [Análisis de la satisfacción de los usuarios con las plataformas de educación en línea en China durante la pandemia COVID-19]. *Healthcare*, 8(3), 1-26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>.
- Chen, X., Xia, E., & Jia, W. (2020). Utilisation Status and User Satisfaction of Online Education Platforms [Estado de utilización y satisfacción del usuario de las plataformas de educación en línea]. *International Journal of Emerging Technology in Learning*, 15(19), 1863-1883. <http://www.learntechlib.org/p/217905/>.
- Daultani, Y., Goswami, M., Kumar, A., & Pratap, S. (2021). Perceived outcomes of e-learning: identifying key attributes affecting user satisfaction in higher education institutes. *Measuring Business Excellence*, 25(2), 216-229. <https://doi.org/10.1108/MBE-07-2020-0110>.
- Gobba, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case [Estrategia de simplificación administrativa con referencia al caso egipcio]. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 1(1), 1-19. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>.
- Hafiz, M., Respandi, H., & Hidayatullah, S. (2021). Conceptual Model of User Satisfaction as Mediator of E-Learning Services and System Quality on Students' Individual Performance [Modelo conceptual de satisfacción del usuario como mediador de los servicios de e-learning y la calidad del sistema]. *International Journal of Research in Engineering Science and Management*, 4(1), 60-65.

<https://doi.org/10.47607/ijresm.2021.466>.

Hakimi, A., Nazri, M., Yusoff, N., & Ismail, A. (2020). Rail-based Public Transport Service Quality and User Satisfaction – A Literature Review [Calidad del servicio de transporte público ferroviario y satisfacción del usuario: revisión de la literatura]. *Promet – Traffic & Transportation*, 32(3), 423-435. <https://doi.org/10.7307/ptt.v32i3.3270>.

Halili, R. (2020). Administrative burdens from the service users' perspective [Cargas administrativas desde la perspectiva de los usuarios del servicio]. *Journal of Comparative Politics*, 13(2), 65-109. https://www.researchgate.net/profile/Ruzhdi-Halili/publication/341804705_ADMINISTRATIVE_BURDENS_FROM_THE_SERVICE_USERS'_PERSPECTIVE_Journal_of_Comparative_Politics/links/5ed580d3299bf1c67d32625b/ADMINISTRATIVE-BURDENS-FROM-THE-SERVICE-USERS-PERSPE.

Huanca, J., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498. [10.23857/pc.v6i1.2159](https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159).

Liu, H., Ma, H., Chang, D., & Lin, P. (2021). Statistical calibration of federal highway administration simplified models for facing tensile forces of soil nail walls. *Acta Geotech*, 16, 1509-126.

<https://doi.org/10.1007/s11440-020-01106-4>.

López, S. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55442/L%c3%b3pez_HSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mahmudul, M., Alam, A., Mohaimenu, A., & Das, A. (2019). Identifying User Satisfaction Level of Road services: A Focus on Rajshahi City Bypass Road, Bangladesh [Identificación del nivel de satisfacción del usuario de los servicios viales: un enfoque en la carretera de circunvalación de la

ciudad de Rajshahi]. *Transportation Research Procedia*, 48, 26-31.
10.1016/j.trpro.2020.08.174.

Matei, A., & Mircea, O. (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania [Simplificación administrativa en el contexto de la crisis económica mundial. El caso de Rumania]. *Procedia Economics and Finance*, 26, 637-642.
10.1016/s2212-5671(15)00804-7.

Mazzarolo, A., Mainardes, E., & Innocencio, F. (2021). Antecedents and consequents of user satisfaction on Instagram [Antecedentes y consecuencias de la satisfacción del usuario en Instagram]. *Marketing Intelligence & Planning*, 39(5), 687-701.

<https://doi.org/10.1108/MIP-08-2020-0370>.

Medina, J., Ábrego, D., & Echevarría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>.

Ministerio Transportes y Comunicaciones [MTC]. (2020). *Informe de evaluación de resultados del PEI 2018-2020: Correspondiente al año 2019*.
<https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2016/03/pdf/OJPIMG2XLOSVN4BCTSU7QXQFH9KFKH A0ZRUIWJ.pdf>

Moore, K., Mullins, A., Pogones, S., Solis, E., & Cantrell, B. (2021). The Quest for Administrative Simplification: What's Being Done. *Fam Pract Manag*, 28(4), 8-11.

<https://www.aafp.org/fpm/2021/0700/p8.html>.

Moore, K., Mullins, A., Pogones, S., Solis, E., & Cantrell, B. (2021). The Quest for Administrative Simplification: What's Being Done [La búsqueda de la simplificación administrativa: lo que se está haciendo]. *Academia Estadounidense de Médicos de Familia*, 28(4), 8-11.
<https://www.aafp.org/fpm/2021/0700/p8.html>.

- Nájar, E. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40050/N%3a1jar_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orellana, L. (2019). *Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://core.ac.uk/reader/323366620>
- Pillai, K., Upadhyaya, P., Viswanath, A., Srirangam, B., Mudesh, H., & Pai, Y. (2021). End-user satisfaction of technology-enabled [Satisfacción del usuario final de tecnología habilitada]. *Education and Information Technologies, 26*(1), 3677-3698. <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10401-2>.
- Pintado, Y. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura.* [Informe de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49526/Pintado_MYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries) [Simplificación del procedimiento administrativo sobre el ejemplo de la República Checa, Polonia, Eslovaquia y Hungría]. *Administrative sciences, 11*(1), 1-13. <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>.
- Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2019). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa.* https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN_145_Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa_2010.pdf

- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651.
- Silva, E. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56799/Silva_HEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sun, W., Zhang, S., Balog, K., Ren, Z., Ren, P., Chen, Z., & Rijke, M. (2021). Simulating User Satisfaction for the Evaluation of Task-oriented Dialogue Systems [Simulación de la satisfacción del usuario para la evaluación de sistemas de diálogo orientados a tareas]. *Computer Science*, 1(1), 1-8. [10.1145/3404835.3463241](https://doi.org/10.1145/3404835.3463241).
- Thu, L. (2021). Citizen's Satisfaction With Public Administrative Services At The One-Stop Shop Of Districts In Thai Nguyen Province, Viet Nam [Satisf. de los ciudadanos con los serv. administrativos públicos en la ventanilla única de los distritos de Thai Nguyen]. *Sciences and Technologies*, 26(2), 322-329. <http://dx.doi.org/10.52155/ijpsat.v26.2.3106>.
- Travi, A., Occhetti, D., & Gambino, N. (2018). Administrative Simplification As an Instrument for Coping with the Economic Crisis [La simplificación administrativa como instrumento para hacer frente a la crisis económica]. *European Democratic Institutions and Administrations*, 1(1), 241-263. https://doi.org/10.1007/978-3-319-72493-5_11.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Simplificación administrativa	Es la iniciativa y decisión política que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos (Torres, 2019)	Esta variable ha sido estudiada usando las dimensiones: Planificación, organización, dirección y control de Pintado (2020). Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario	Procedimientos administrativos	Tiempos de atención y costos de los procedimientos	Ordinal
				Se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento	
				Se facilita el acceso a los usuarios del expediente en sus trámites	
				Las autoridades actúan con respecto a la constitución, la ley y el derecho	
			Tecnologías de la información	Se garantiza al administrado el derecho al debido procedimiento	
				Se realizan servicios en línea	
				El portal web se organiza según necesidades del usuario	
				Cuentan con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos	
				El portal web ofrece información actualizada	
				En la atención del usuario se utilizan herramientas tecnológicas	
				Se optimiza los recursos para la innovación y el mejoramiento continuo	
				Se establecen relaciones positivas con los usuarios	
			Calidad de servicio	La entidad escucha a los usuarios.	
				La institución muestra capacidad de respuesta	
				La entidad cumple con sus objetivos y metas	
				Se optimiza los recursos para la innovación y el mejoramiento continuo	
Conocimiento interno	Se establecen relaciones positivas con los usuarios				
	La entidad escucha a los usuarios				
	La institución muestra capacidad de respuesta				
	La entidad da a conocer sus objetivos y metas a los trabajadores				
Variable 2: Satisfacción de los trabajadores	Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.(Sánchez, 2018)	Esta variable ha sido estudiada usando las dimensiones: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía de Pintado (2020). Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario	Empatía	El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido	Ordinal
				Los administrados reconocen la organización interna de la institución	
				Recibe orientación el usuario al gestionar los procedimientos	
				Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios	
			Mejora continua	Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	
				Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	
				Participan recíprocamente los usuarios y trabajadores.	
				Se consideran los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio	
				Se brinda respuesta oportuna a los reclamos realizados	
				La entidad se preocupa por ofrecer un servicio de calidad	
				Se consideran actividades permanentes para mejorar el servicio	
				Los trabajadores muestran actitud positiva en la atención a los usuarios	
			La entidad realiza seguimiento y evaluación a los resultados		
				Se percibe la calidad de los procedimientos y servicios	
				Se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios	

Aspectos tangibles	<u>La entidad facilita espacios físicos y adecuados a los usuarios</u>
	<u>Existe infraestructura básica para facilitar acceso a personas adultas</u>
	<u>Los administrados reciben atención preferencial de acuerdo a ley</u>
	<u>Consideran señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad</u>

Anexo B. Matriz de consistencia

Tema	Problema de la investigación	Objetivo de la investigación	Hipótesis de la investigación	Método
<p align="center">Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿De qué forma repercute la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la repercusión de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. 2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021. 3. Evaluar cómo repercuten las dimensiones de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021 	<p>Hipótesis General:</p> <p>la simplificación administrativa repercute de forma positiva en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021.</p>	<p align="center">Método de estudio</p> <p>Está basada en un estudio de carácter no experimental, de corte transversal.</p> <p align="center">Tipo de estudio:</p> <p align="center">Correlacional causal</p> <p align="center">Área de estudio</p> <p align="center">Jaén, Región Cajamarca</p> <p align="center">Población:</p> <p align="center">240 usuarios</p> <p align="center">Muestra</p> <p align="center">148 usuarios</p> <p align="center">Técnica: Encuesta</p> <p align="center">Instrumento: Cuestionario</p> <p align="center">Método de análisis:</p>

Anexo C. Instrumento de evaluación

CUESTIONARIO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE JAÉN – 2021

(Adaptado de Pintado 2020)

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
01	Considera adecuado el tiempo de atención que se le brinda a usted					
02	Los costos que usted paga por concepto de algún trámite son de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la entidad					
03	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento					

04	Los funcionarios le facilitan el acceso a los expedientes que se ha generado por el trámite que usted ha realizado				
05	Las autoridades administrativas actúan con respeto a la Constitución, la ley y al derecho de todos los usuarios				
06	Los usuarios gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativos				
	DIMENSIÓN: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
07	Se completa servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).				
08	La entidad cuenta con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos, para el desarrollo de los procedimientos.				
09	Los trabajadores utilizan herramientas tecnológicas en la gestión de los procedimientos				
10	El portal institucional ofrece información actualizada				
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO				
11	Los empleados optimizan los recursos para la innovación y mejoramiento continuo en todos los procesos administrativos				
12	Los trabajadores demuestran capacidad de respuesta efectiva cuando usted solicita atención				
13	Los trabajadores establecen relaciones positivas con los usuarios				
14	La entidad escucha sus reclamos y sugerencias				
	DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO INTERNO				
15	La entidad da a conocer en sus plataformas virtuales sus objetivos y metas institucionales				
16	El personal conoce los procedimientos administrativos				
17	El personal que lo atiende cumple con el perfil requerido.				

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
GERENCIA SUB REGIONAL DE JAÉN – 2021**

(Adaptado de Pintado 2020)

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: EMPATÍA					
01	Recibe orientación al gestionar un procedimiento					
02	La entidad le proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.					
03	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo					
04	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios					
05	Se evidencia que los trabajadores incentivan a los usuarios a participar recíprocamente en todos los procesos administrativos					
	DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA					

06	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio					
07	Brinda respuesta oportuna la entidad a los reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios					
08	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad					
09	Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio					
10	Se aprecia una actitud positiva de los trabajadores cuando usted es atendido					
	DIMENSIÓN: VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN					
11	La entidad demuestra compromiso en dar seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos de los trámites que usted ha realizado					
12	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad					
13	La entidad realiza la medición de la satisfacción del usuario que permita a la institución alcanzar la mejora continua					
	DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES					
14	Cuando usted es atendido le facilitan espacios físicos adecuados					
15	La entidad prevé que la infraestructura básica permita facilitar el uso y acceso para adultos					
16	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley					
17	Se considera como medida de seguridad la señalización y mapas de riesgos de la entidad					

Anexo D. Validación de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO	DOCENTE DC A1 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN	Instrumento para medir la simplificación administrativa	Pintado (2020) adaptado por Delgado y Vásquez (2021)
Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Procedimientos administrativos	Tiempos de atención y costos de los procedimientos	Considera adecuado el tiempo de atención que se le brinda a usted		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento	Los costos que usted paga por concepto de algún trámite son de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la entidad		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Se facilita el acceso a los usuarios del expediente en sus trámites	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Los funcionarios le facilitan el acceso a los expedientes que se ha generado por el trámite que usted ha realizado		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Conocimiento interno	La entidad da a conocer sus objetivos y metas a los trabajadores	La entidad da a conocer en sus plataformas virtuales sus objetivos y metas institucionales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido	El personal conoce los procedimientos administrativos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Los administrados reconocen la organización interna de la institución	El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Legenda:

M: Malo B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 07 septiembre 2021	CE 003066317	 Dr. Danny A. Villegas Rivas DOCENTE INVESTIGADOR	993973595
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del Experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO	DOCENTE DC A1 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN	Instrumento para medir la satisfacción de los trabajadores	Pintado (2020) adaptado por Delgado y Vásquez (2021)
Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	Empatía	Recibe orientación al gestor al usuario al gestionar los procedimientos	Recibe orientación al gestionar un procedimiento	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios	La entidad le proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

		Se percibe la calidad de los procedimientos y servicios	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad																	
		Se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios	Se realiza la medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		La entidad facilita espacios físicos y adecuados a los usuarios	Cuando usted es atendido le facilitan espacios físicos adecuados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Existe infraestructura básica para facilitar acceso a personas adultas	La entidad prevé que la infraestructura básica permita facilitar el uso y acceso para adultos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Los administrados reciben atención preferencial de acuerdo a ley	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Consideran señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad	Se considera como medida de seguridad la señalización y mapas de riesgos de la entidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Aspectos tangibles																				

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 07 septiembre 2021	CE 003066317	 Dr. Danny A. Villegas Rivas Firma y sello del experto CE. 003066317	993973595
Lugar y fecha	DNI. Nº 		Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista		Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento		Autor(a) del instrumento	
VERGARA HIYO, ALEX		ADMINISTRADOR DEL PENAL	Instrumento para medir la simplificación administrativa		Pintado (2020) adaptado por Delgado y Vásquez (2021)	
Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021.						

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología					
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Procedimientos administrativos	Tiempos de atención y costos de los procedimientos	Considera adecuado el tiempo de atención que se le brinda a usted	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X					
			Los costos que usted paga por concepto de algún trámite son de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la entidad		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		Se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento Se facilita el acceso a los usuarios del expediente en sus trámites	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			Los funcionarios le facilitan el acceso a los expedientes que se ha generado por el trámite que usted ha realizado		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
VERGARA HIYO, ALEX	ADMINISTRADOR DEL PENAL	Instrumento para medir la satisfacción de los trabajadores	Pintado (2020) adaptado por Delgado y Vásquez (2021)
Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	Empatía	Recibe orientación al usuario al gestionar los procedimientos	Recibe orientación al gestionar un procedimiento	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios	La entidad le proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Aspectos tangibles	Se percibe la calidad de los procedimientos y servicios	Se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios	La entidad facilita espacios físicos y adecuados a los usuarios	Cuando usted es atendido le facilitan espacios físicos adecuados	La entidad prevé que la infraestructura básica permita facilitar el uso y acceso para adultos	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley	Se considera como medida de seguridad la señalización y mapas de riesgos de la entidad	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad														
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 25 septiembre 2021	09372901		984255345
Lugar y fecha	DNI. Nº	 <p>Firma y sello del experto <small>Dr. A. V. Navarro Ifigo C. C. JAÉN</small></p>	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
ALTAMIRANO ARANA ANDRES FRANCISCO	GERENTE DE RENTAS	Instrumento para medir la simplificación administrativa	Pintado (2020) adaptado por Delgado y Vásquez (2021)
Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Procedimientos administrativos	Tiempos de atención y costos de los procedimientos	Considera adecuado el tiempo de atención que se le brinda a usted	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento	Los costos que usted paga por concepto de algún trámite son de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la entidad		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Se facilita el acceso a los usuarios del expediente en sus trámites	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			Los funcionarios le facilitan el acceso a los expedientes que se ha generado por el trámite que usted ha realizado		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Conocimiento interno	La entidad da a conocer sus objetivos y metas a los trabajadores	La entidad da a conocer en sus plataformas virtuales sus objetivos y metas institucionales												
El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido	El personal conoce los procedimientos administrativos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Los administrados reconocen la organización interna de la institución	El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 24 septiembre 2021	06776798	
Lugar y fecha	DNI. N°	Teléfono
	 Dr. Andres F. Altamirano Arana Firma y sello de experto Reg. CIAP N° 0240	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
ALTAMIRANO ARANA ANDRES FRANCISCO	GERENTE DE RENTAS	Instrumento para medir la satisfacción de los trabajadores	Pintado (2020) adaptado por Delgado y Vásquez (2021)
Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	Empatía	Recibe orientación al usuario al gestionar los procedimientos	Recibe orientación al gestionar un procedimiento	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios	La entidad le proporciona condiciones favorables, trato amable y cortés.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Los usuarios reciben trato preferente y equitativo	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 24 septiembre 2021	06776798	 Dr. Andrés F. Altamirano Arana Firma y sello del experto REG. COA/Nº 240	
Lugar y fecha	DNI. Nº 		Teléfono

Anexo E. Validez y confiabilidad

VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA																		
No	DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN							DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO		DIMENSIÓN 4: CONOCIMIENTO INTERNO	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	
2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
5	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	
6	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
7	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
8	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
9	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	
10	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
11	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	
12	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
13	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
14	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
15	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	
16	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
17	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
18	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
19	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	
20	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					DIMENSIÓN 6: MEJORA CONTINUA					DIMENSIÓN 7: VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN					DIMENSIÓN 8: ASPECTOS TANGIBLES			
P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1		
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		

21	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3
22	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3
23	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
24	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
25	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
26	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	
27	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
28	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
29	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
30	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	
31	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
32	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	
33	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
34	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
35	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
36	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	
37	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
38	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
39	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
40	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	
41	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
42	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	
43	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
44	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
45	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
46	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	
47	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
48	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
49	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
50	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	

Anexo F. Prueba de normalidad de datos

Para verificar el grado de relación y contrastación de hipótesis, se utilizó el SPSS vr. 26. para ello, se manipuló una prueba de normalidad que permitió determinar la hipótesis que fue aceptada: aplicando a 148 usuarios, utilizando el Kolmogorov-Smirnov^a

Normalidad de variables

H₀: La variable simplificación administrativa no tiene una distribución normal.

H₁: La variable simplificación administrativa tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Para la variable 2

H₀: La variable satisfacción del usuario no tiene una distribución normal.

H₁: La variable satisfacción del usuario tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VAR1: Simplificación administrativa	,427	148	,000	,593	148	,000
VAR2: Satisfacción del usuario	,225	148	,000	,792	148	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Los datos obtenidos del SPSS revelados en la Tabla 5, se evidencia que la Sig., obtenida fue menor al 0.05, demostrando que los resultados estadísticos son muy significativos, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, rechazando la hipótesis nula.

Anexo G. Figuras

Figura 1 Nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021

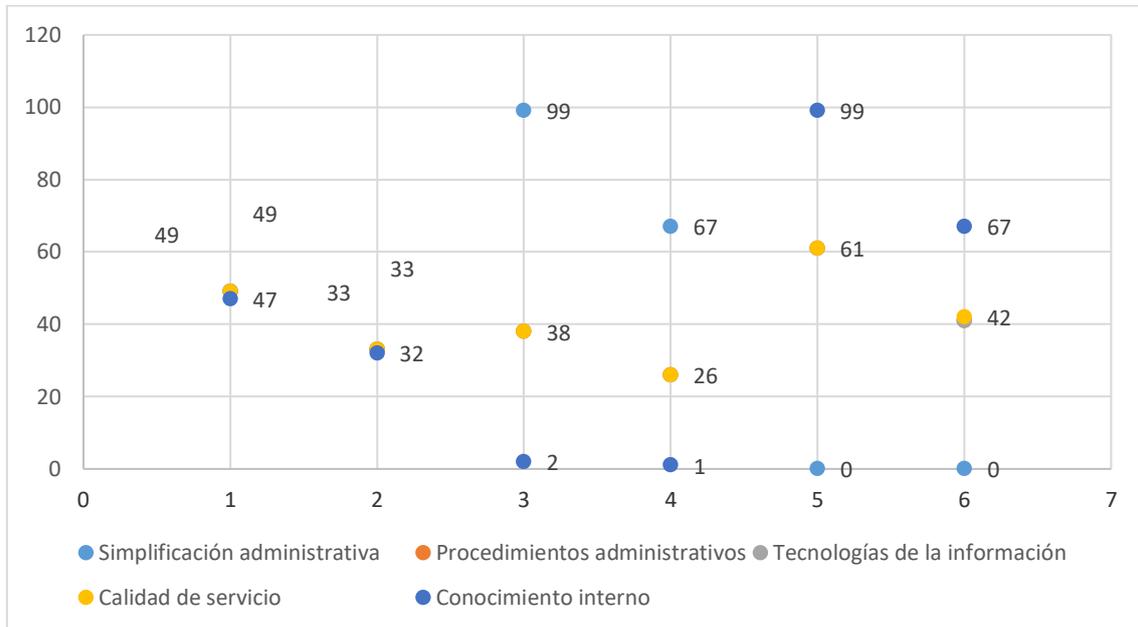


Figura 2 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021

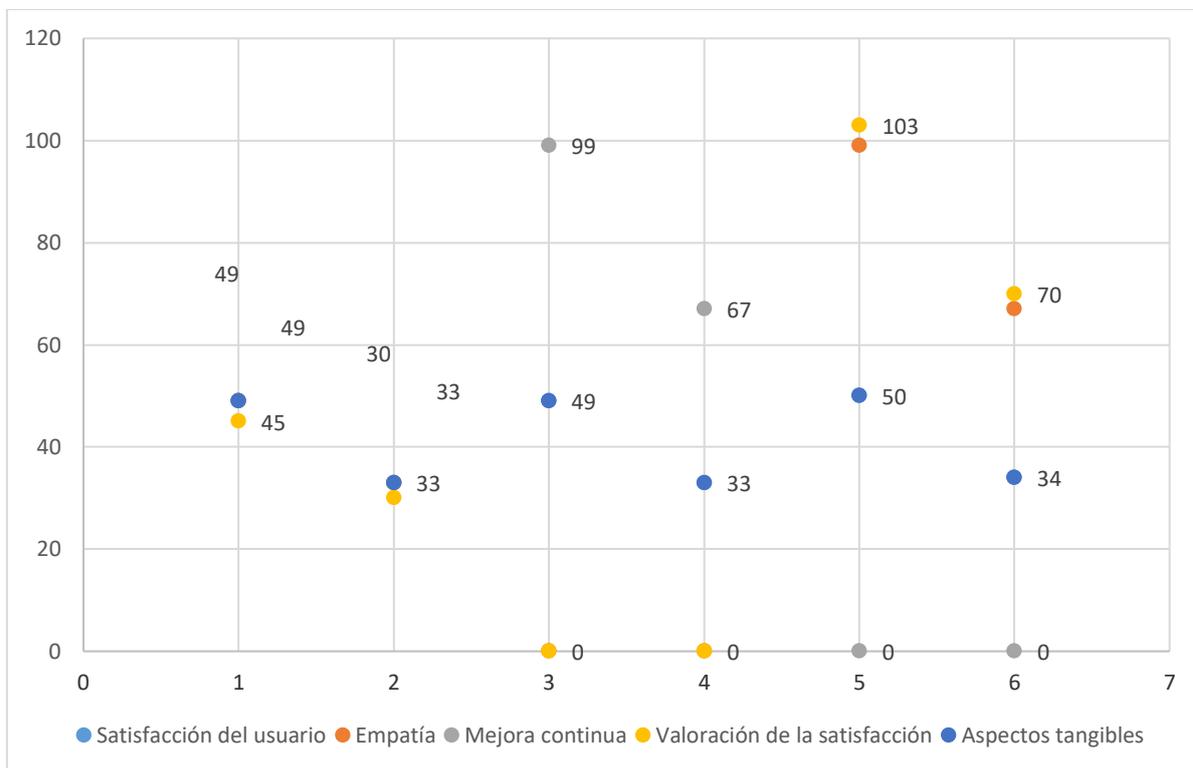
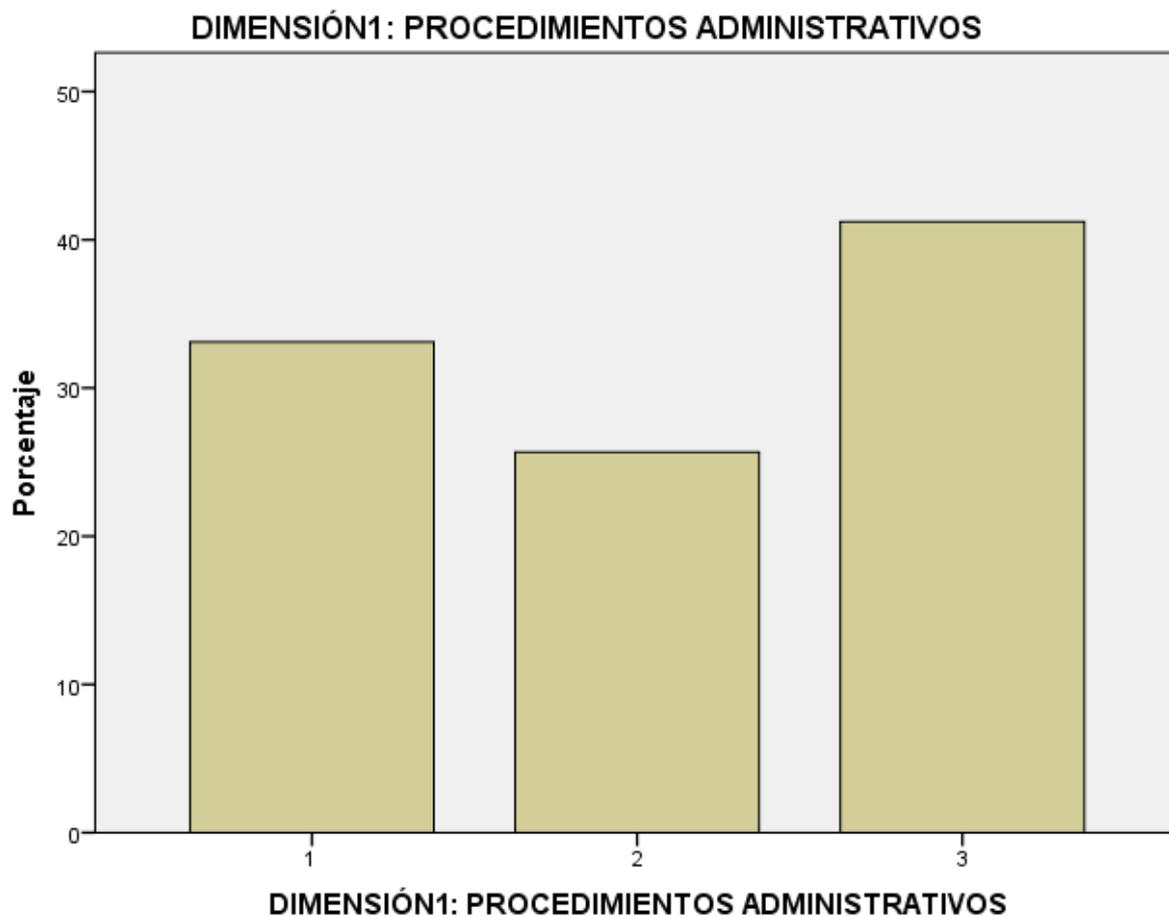
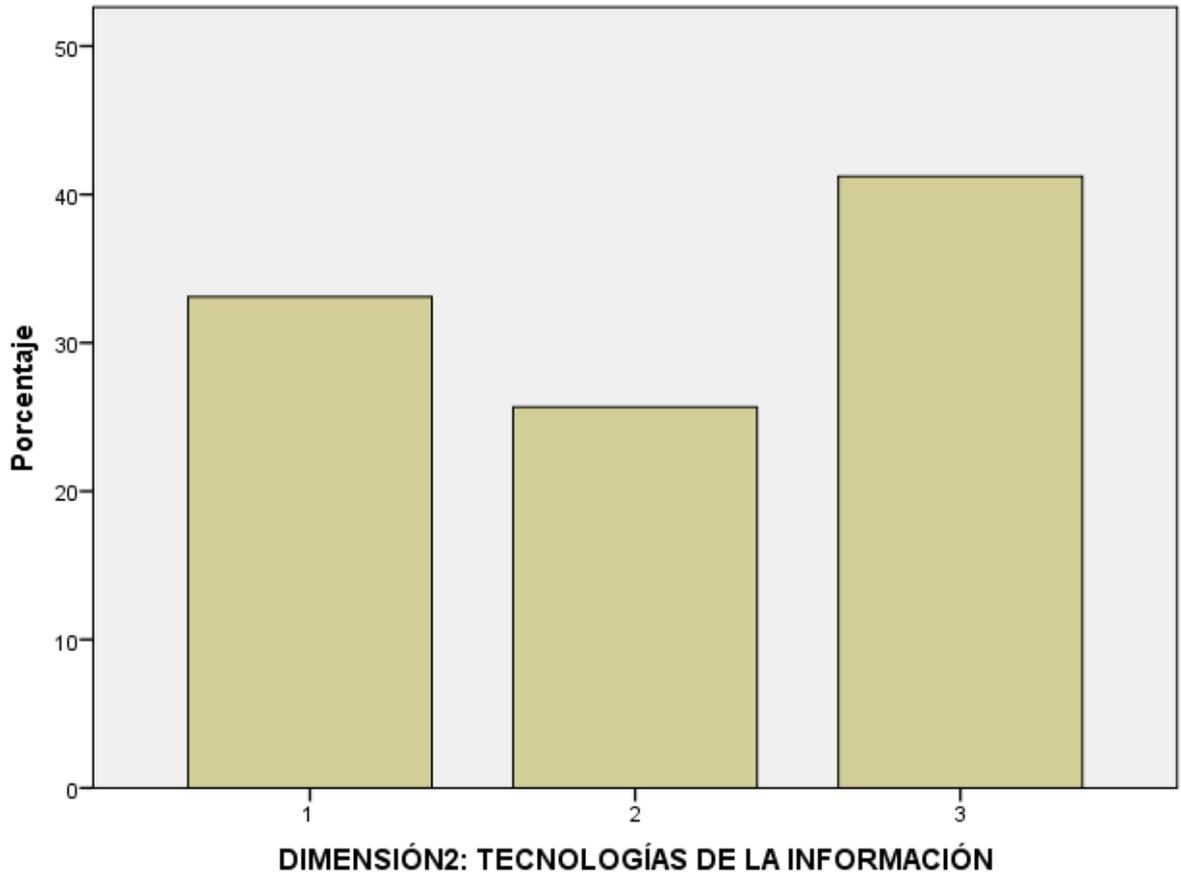


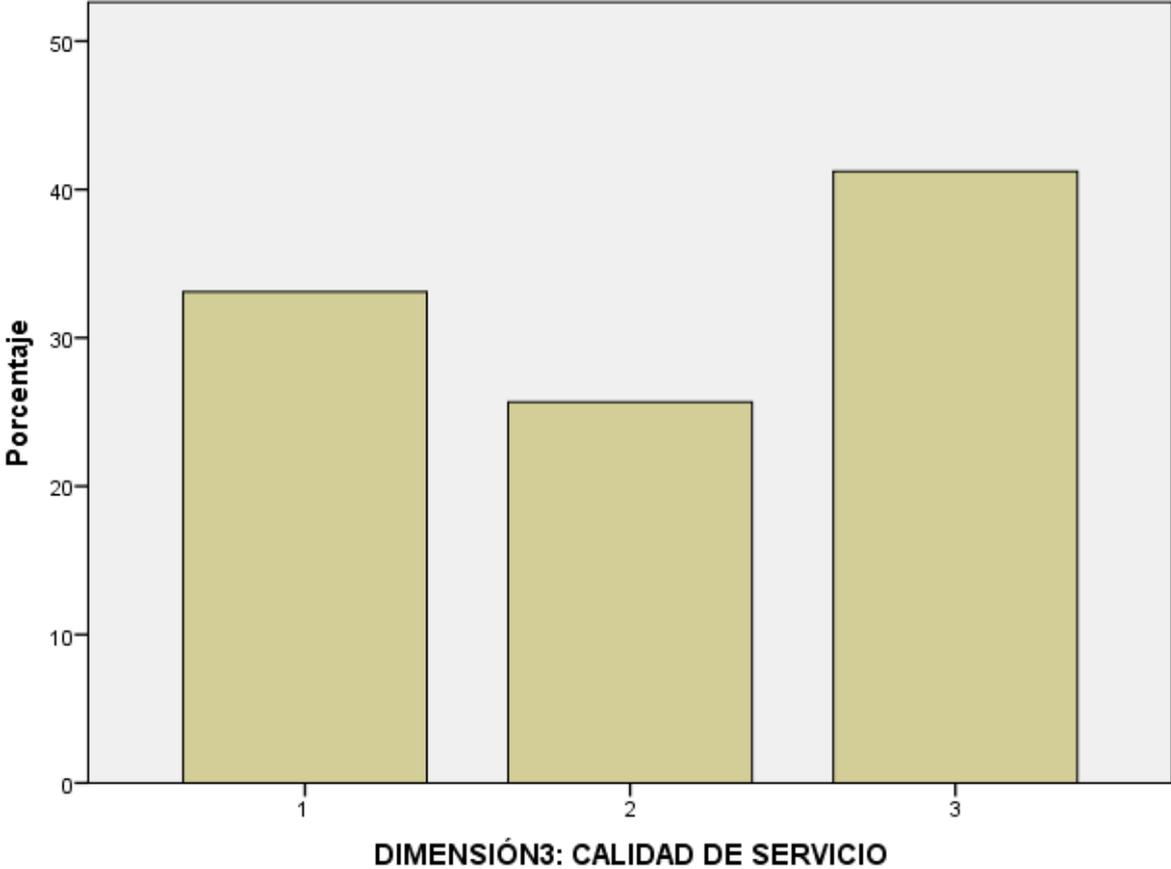
Figura 3 Nivel de repercusión las dimensiones de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén - 2021



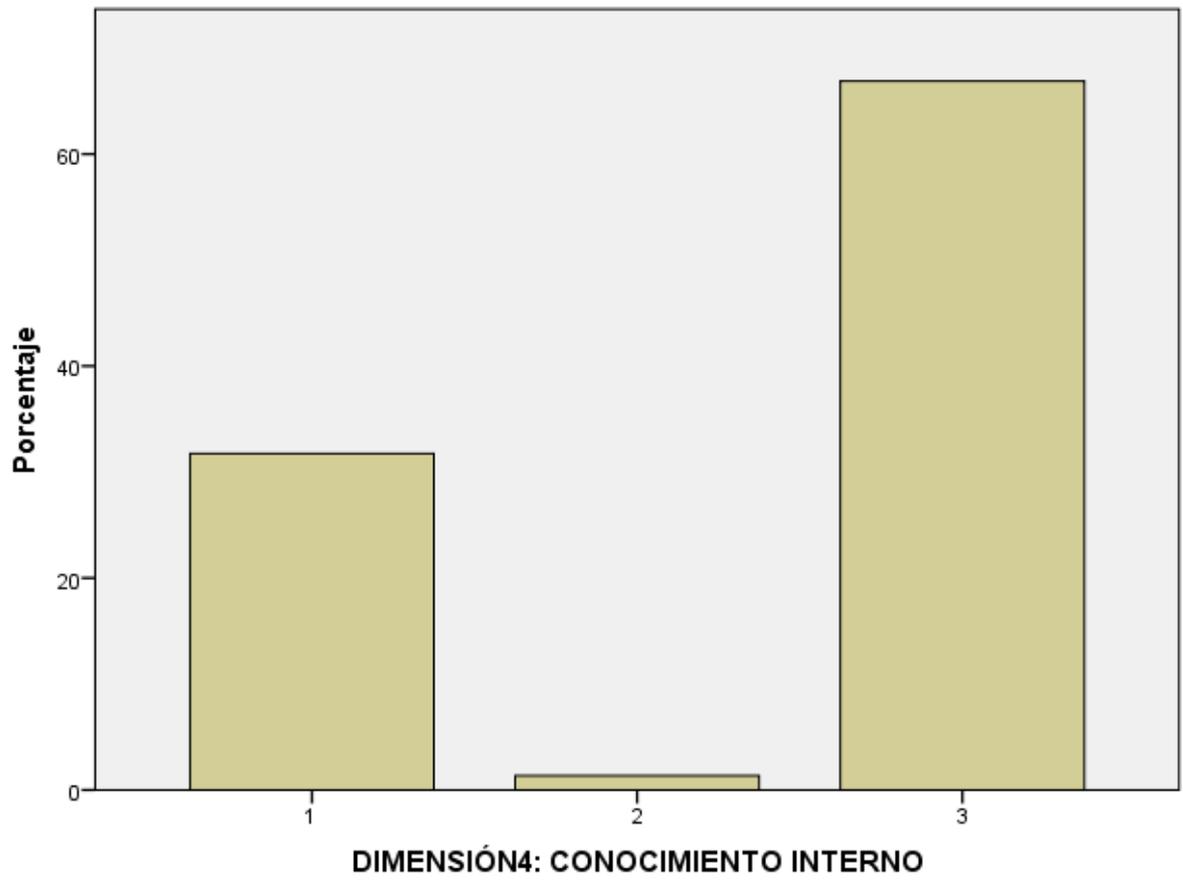
DIMENSIÓN2: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



DIMENSIÓN3: CALIDAD DE SERVICIO



DIMENSIÓN4: CONOCIMIENTO INTERNO



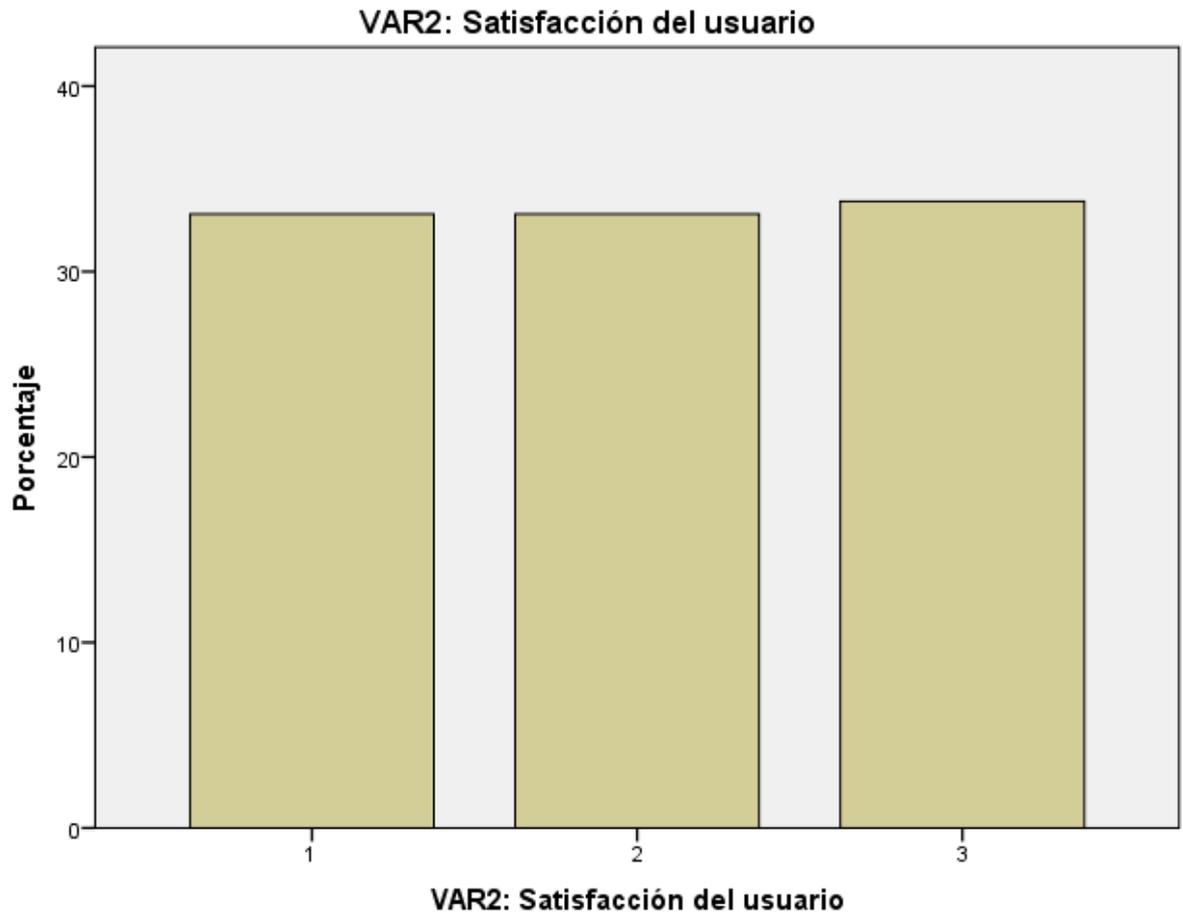
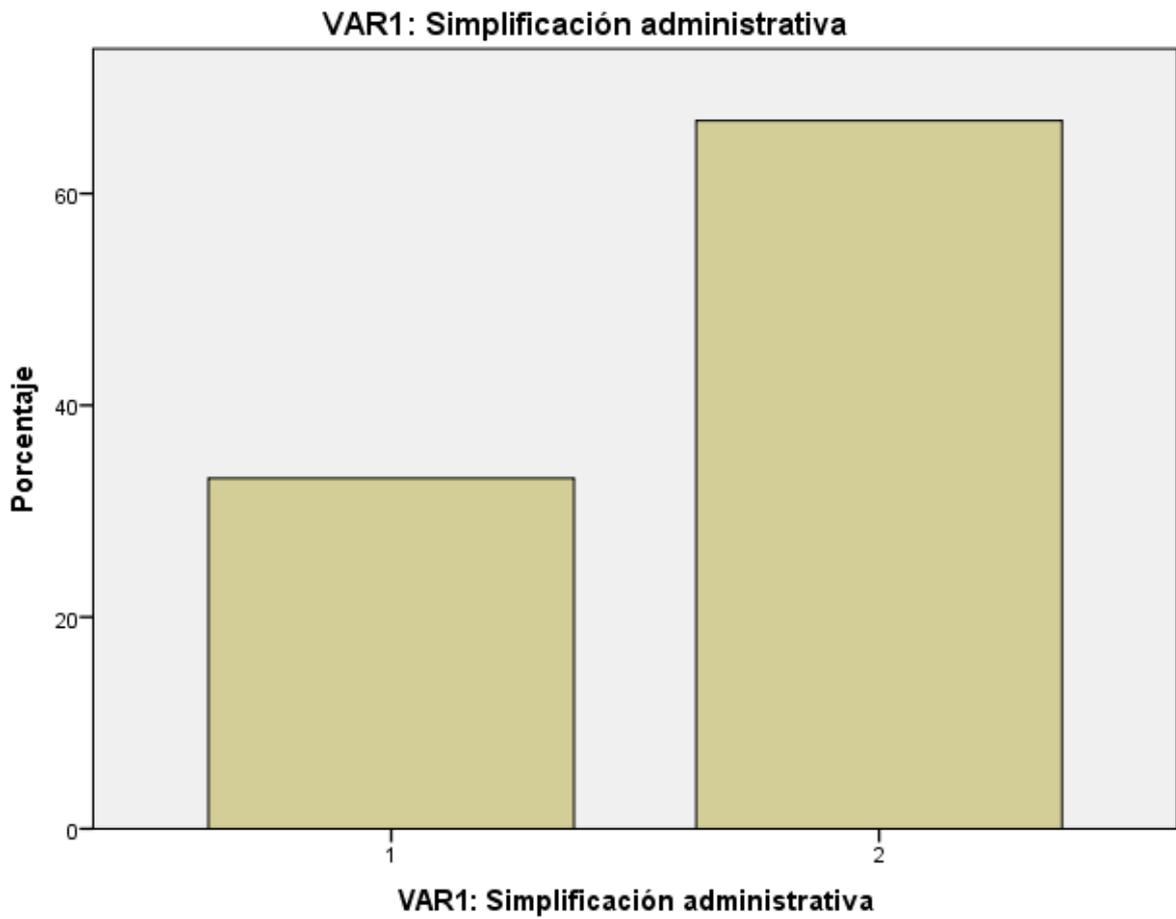


Figura 4 Repercusión de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021



VAR2: Satisfacción del usuario

