



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor
Público en la UGEL 07 – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Ramos Centeno, Raquel (ORCID: 0000-0003-4759-0370)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Leo y Dayannita, mis dos razones para buscar siempre algo más.

A Waldir Ysaí, mi esposo, por toda la paciencia y apoyo.

Agradecimiento

Agradezco con profunda admiración y respeto a mis padres, Raquel y Demetrio, por el cariño y amor a Dios que me inculcaron; gracias por los valores y el deseo de superación con que me formaron y que me han traído hasta aquí.

A mis maestros y compañeros de esta casa de estudio.

A mi asesor Dr. Emil Beraún, por su apoyo incondicional.

Pero, por sobre todos, agradezco a Dios, quien nunca me ha desamparado.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	18
IV. Resultados	30
V. Discusión	52
VI. Conclusiones	57
VII. Recomendaciones	59
Referencias	60
Anexos	63

Índice de tablas

Tabla N° 01. Técnicas e instrumentos usados en el recojo de información	22
Tabla N° 02. Expertos Validadores y sus calificaciones	23
Tabla N° 03. Tabla de Kuder Ríchardson	24
Tabla N° 04. Valores del índice de correlación de Simplificación Administrativa	25
Tabla N° 05. Valores del índice de correlación de Calidad de servicio	25
Tabla N° 06. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	26
Tabla N° 07. Correlación de Pearson de Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio.....	27
Tabla N° 08. Tabla de Rango de relación	28
Tabla N° 09. Rangos de Valoración de Simplificación Administrativa.....	30
Tabla N° 10. Rangos de Valoración de calidad de Servicio.....	31
Tabla N° 11. Dimensión de Tiempo de atención del procedimiento.....	31
Tabla N° 12. Dimensión de procesos conexos que favorecen la simplificación .	32
Tabla N° 13. Variable Simplificación Administrativa.....	34
Tabla N° 14. Dimensión Fiabilidad.....	36
Tabla N° 15. Dimensión de Sensibilidad.....	37
Tabla N° 16. Dimensión de Seguridad.....	38
Tabla N° 17. Dimensión de Empatía.....	40
Tabla N° 18. Dimensión de Elementos Tangibles	41
Tabla N° 19. Variable Calidad de Servicio	42
Tabla N° 20. Correlación de Pearson entre Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio.....	44
Tabla N° 21. Análisis e interpretación de hipótesis	44
Tabla N° 22. Análisis e interpretación de Hipótesis	45
Tabla N° 23. Simplificación Administrativa.....	47
Tabla N° 24. Calidad de Servicio	47
Tabla N° 25. Correlación entre Simplificación Administrativa y Fiabilidad	48
Tabla N° 26. Análisis e interpretación de Hipótesis de Correlación	48
Tabla N° 27. Correlación entre Simplificación Administrativa y Sensibilidad	49
Tabla N° 28. Correlación de Simplificación Administrativa y Seguridad.....	49
Tabla N° 29. Correlación de Simplificación Administrativa y Elementos Tangibles	49
Tabla N° 30. Correlación de Simplificación Administrativa y Empatía	49
Tabla N° 31. Simplificación Administrativa y Dimensión Empatía.....	50

Índice de Gráficos y Figuras

Gráfico N° 01. Dimensión Tiempo de atención del procedimiento	32
Gráfico N° 02. Dimensión procesos conexos que favorecen la simplificación	33
Gráfico N° 03. Variable Simplificación Administrativa	35
Gráfico N° 04. Dimensión de Flabilidad	36
Gráfico N° 05. Dimensión de Sensibilidad	38
Gráfico N° 06. Dimensión de Seguridad	39
Gráfico N° 07. Dimensión de Empatía	40
Gráfico N° 08. Dimensión de Elementos Tangibles	42
Gráfico N° 09. Variable Calidad de Servicio	43
Gráfico N° 10. Distribución de la Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio.....	46
Gráfico N° 11. Grado de Correlación entre Simplificación Administrativa y Dimensión Empatía	51

Resumen

El proceso de simplificación administrativa pública está afectado por diversos aspectos de la sociedad y de la misma estructura interna de la entidad estatal, y como componente de la Modernización del Estado, que debe satisfacer al usuario generando valor público, están obligadas a crear condiciones que permitan brindar un servicio de calidad, aún en este contexto de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Así, el aislamiento social ha impulsado el uso de las tecnologías de la información y comunicación para continuar con los procesos y acciones administrativas y la simplificación administrativa que ha tenido que analizarse con mucho cuidado. En todo el Perú, las Unidades de Gestión de Educación Local, UGELS, tuvieron el reto de reactivar sus acciones administrativas, lo mismo que las instituciones Educativas para continuar con el servicio educativo, pero lo han hecho según sus características y condiciones propias.

Por todo esto, consideramos de gran importancia nuestro objetivo: Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2021. Por ello, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, aplicativo, de alcance correlacional causal, y de diseño No experimental transaccional; a su vez, hemos empleado el método hipotético deductivo. Cuyos resultados concluyen en que existe una correlación positiva y significativa; esto último nos permite concluir que la Simplificación Administrativa ha influenciado directamente en la Calidad del servicio que brinda la UGEL 07 durante el periodo de aislamiento.

Palabras clave: Expectativa, Modernización del Estado, Gobierno Abierto, Percepción, Satisfacción.

Abstract

The public administrative simplification process is affected by various aspects of society and the same internal structure of the state entity; and, as a component of the state modernization which must satisfy the user resulting in a public value, they are obliged to create conditions that allow them to provide a quality service even on this context of health emergency caused by COVID-19.

Thus, social isolation has promoted the use of information and communication technologies to continue with administrative processes and actions; and the administrative simplification, which had to be analyzed very carefully. Throughout Peru, Local Education Management Units (UGELS) had the challenge of reactivating their administrative actions in the same way as the educational institutions to continue with the educational service; but they have done it according to their own characteristics and conditions.

By all this, we consider our objective has a great importance: to determine the influence of administrative simplification on the quality of service as a public value in UGEL 07 during the 2021 period. Thus, this research has a quantitative and applicative approach, with a causal correlational scope, and a non-experimental transactional design; at the same time, we have used the hypothetical deductive method. And its results conclude that there is a positive and significant correlation. This latter let us conclude that Administrative Simplification has directly influenced the Quality of the service provided by UGEL 07 during the isolation period.

keywords; Expectation, Modernization of the State, Open Government, Perception, Satisfaction

I. Introducción

Si bien es cierto, los esfuerzos legales por crear una gestión pública eficiente datan desde inicios de siglo con la Ley Marco de la Nueva Gestión Pública promulgada por el presidente Alejandro Toledo; los problemas que llevaron a la necesidad y a la concepción de esta nueva gestión seguro pueden rastrearse hasta inicios de la República; por consiguiente, la aceptación popular que ha buscado el Estado con estas políticas de modernización han venido siendo un afán que aún hoy no es alcanzado.

Dentro de estas políticas, una de ellas, quizá la que ha tocado con mayor incidencia en “la llaga” es la simplificación administrativa (SA); una política que pretende, no solo agilizar las gestiones que necesita desarrollar la población ante los organismos estatales sino, sobre todo, brindar comodidad al usuario.

Esta es una concepción totalmente diferente, implica ver al público como cliente y, por consiguiente, buscar su mayor comodidad. Sin embargo, cuál ha sido el efecto de esta política en un año muy particular como es el año en que se desata la pandemia, más en un estamento como lo es la UGEL 07. Un año en el que, para superar la alarmante tasa de contagios y muertes se optó por el aislamiento social. Un año en el que se suspendieron los servicios por el aislamiento en todas las dependencias públicas como es el caso de la UGEL 07.

Más, si todas estas dependencias del sistema educativo nacional, atienden a gran número de personas cada día, atendiendo muchos trámites que se vienen desarrollando en ellas; así, qué tanto esta política ha sido eficiente y eficaz en elevar el valor público, esta es nuestra preocupación; creemos que estudiar esto podría evidenciar debilidades y fortalezas que permitan mejoras oportunas y atinadas.

Por consiguiente, podemos proponer como problema principal de nuestra investigación la siguiente interrogante: ¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio como valor público en la UGEL 07 durante

el periodo 2021?

Por otro lado, es necesario establecer las razones que, más allá de los requerimientos para optar el grado, se pueden encontrar en tres aspectos diferentes; una justificación metodológica, otra teórica y una social.

En ese sentido, si bien es cierto, estudiar estas variables no tiene mayor novedad; sin embargo, el desarrollar esta investigación empleando la técnica de encuesta dirigido al público usuario de la UGEL 07, implica un nivel de creatividad para adecuar y crear reactivos que puedan medir de forma objetiva tanto la simplificación administrativa como la calidad del servicio que normalmente se expresa en el grado de satisfacción del público usuario; también hay que considerar que se estará adecuando o creando instrumentos para considerar casos de reclamos o de denuncias con respecto al servicio que la UGEL brinda a sus usuarios internos y externos. Además, hay que considerar que se estará haciendo un estudio al cliente interno, lo cual reviste un nivel de estudio mucho más complejo y potente, pues este cliente es una persona formada profesionalmente en la gestión de instituciones educativas (IIEE), el director.

Por otra parte, en cuanto a la razón teórica que justifica nuestro estudio, ciertamente, no pretendemos en este descubrir una teoría nueva, pero sí será muy oportuno para verificar la realidad de términos como calidad de servicio y simplificación administrativa, además de otros constructos propios de las variables y de la realidad que se someterá a juicio; por otro lado. Dado que estamos adaptando variables a la realidad del sistema administrativo de una institución del Estado peruano, creemos que será muy relevante para quienes, a futuro, se enfoquen en aspectos similares. En este sentido, esta investigación aportará a la teoría contrastando la información teórica de que se dispone con los datos obtenidos y procesados en este trabajo.

Finalmente, a nivel de la justificación social, el radio de acción y el asunto tratado, de por sí, configuran una necesidad importante; pues la satisfacción de las familias de los siete distritos que conforman la UGEL 07, definitivamente es la

razón de ser de la Ley de Modernización de la Gestión Pública. Además, el número de familias involucradas indirectamente en este estudio, si consideramos que el servicio que brinda la UGEL 07 involucra a varios distritos, es enorme. Por consiguiente, un estudio de esta envergadura es muy relevante por la cantidad de personas que puede recibir el beneficio, sea directa como indirectamente.

Siguiendo con el modelo de investigación de enfoque cuantitativo, con viene proponer los objetivos del estudio. Así, el objetivo general de esta investigación será determinar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2021. Para lo cual hemos de enfocar nuestras indagaciones en los directores de la IIEE, pues son ellos los directos usuarios de los servicios que brinda la UGEL.

Seguidamente, proponemos como primer objetivo específico el determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Elementos Tangibles como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2021. Esta dimensión considera la infraestructura institucional dispuesta para la atención del público usuario.

En esta misma línea, nuestro segundo objetivo específico será determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Fiabilidad como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

Continuando con la declaración de objetivos, el tercer objetivo específico será determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Capacidad de Respuesta en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

Por otro lado, tendremos como cuarto objetivo específico el determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Seguridad en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

Finalmente, el quinto objetivo específico será determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Empatía en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

Así, determinar estos objetivos, según la metodología de estudio, nos llevará a plantear las hipótesis de trabajo. Proponiendo como hipótesis general, la aseveración de que la simplificación administrativa influye en la calidad del servicio como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2021. De tal forma que se han de construir los instrumentos basándonos en confirmar o denegar esta aseveración.

Por consiguiente, proponemos la primera hipótesis específica, la cual corresponde al primer objetivo específico, afirmando que la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Elementos Tangibles como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

De la misma forma, proponemos como segunda hipótesis específica la siguiente aseveración, La simplificación administrativa influye en la Dimensión de Confiabilidad como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

Siguiendo con estos planteamientos, la tercera hipótesis específica señala que la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Capacidad de Respuesta en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

Además, la cuarta hipótesis específica de nuestro estudio afirma que la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Seguridad en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

Por último, la quinta hipótesis específica señala que la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Empatía en la UGEL 07 durante el periodo 2021.

II. Marco Teórico

Los antecedentes a un estudio nos permiten acercarnos al tema de este a partir de un recorrido bibliográfico; esto es importante porque evidenciamos que este estudio no parte de cero, sino que ya trae la base del conocimiento previamente alcanzado, revistiendo a nuestra investigación de un respaldo teórico que da seriedad y solidez al mismo. En cuanto a nuestro asunto, existen diversas investigaciones relacionadas a la problemática de nuestra investigación, las cuales han abordado nuestras variables desde diferentes enfoques y ámbitos, así tenemos antecedentes nacionales e internacionales.

Dentro de los antecedentes nacionales podemos mencionar a Pintado (2020), en cuya investigación intitulada Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura, investigación que se llevó adelante en la UCV, ciudad de Lima, Perú; este estudio se propuso identificar la relación que habría entre las variables simplificación administrativa y satisfacción del usuario en el gobierno regional de Piura, para lo cual aplicó como instrumento un cuestionario a un grupo de usuarios para luego analizar e interpretar la información recogida, concluyendo así que habría estrecha relación entre dichas variables, de tal forma que existe una incidencia recíproca entre ambas variables, y que se requiere optimizar las acciones para desarrollar una simplificación administrativa y lograr la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura pues el grupo de estudio señala que es limitado el nivel de satisfacción como usuarios, y la percepción del grado de desarrollo de la simplificación administrativa es bajo. Hemos considerado esta tesis muy relevante para nuestra investigación pues desarrolla ampliamente un estudio de la variable simplificación administrativa en base a sus dimensiones: procedimientos administrativos, tecnologías de la información, calidad del servicio y conocimiento interno, para identificar el nivel de implementación de la simplificación administrativa en la entidad pública, ámbito de estudio, lo cual constituye un buen aporte teórico para nuestra investigación.

Orellana (2019), en su estudio propuesto para optar el título de segunda especialidad en Derecho Administrativo: Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero, desarrollada en la PUCP, ciudad de Lima, Perú; se propuso establecer las incidencias de la simplificación administrativa en los procesos para el reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero por parte de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu); concluyendo en que el procedimiento de reconocimiento se ha ido ajustando a los procesos de simplificación administrativa, pero considera que, la flexibilidad en los trámites de los procedimientos administrativos aludidos vulnera la seguridad jurídica del Registro Nacional de Grados y Títulos, y propone, basado en el principio de verdad material, que la Sunedu debe obtener la verdad de los hechos de la documentación presentada, es decir corroborar que todo grado o título, para el que se solicite reconocimiento, sea auténtico, puesto que siendo un instrumento público debe brindar la seguridad jurídica de la información que contiene ya que esto se constituiría de interés general, lo cual debe primar sobre el interés personal, por ello la interoperabilidad se hace necesaria. Hemos considerado esta investigación como un buen antecedente para nuestra investigación pues desarrolla las implicancias o un balance de las ventajas y desventajas de la simplificación administrativa y otros procedimientos administrativos en el procedimiento administrativo general, o por lo menos de los cuidados que deben tener las entidades públicas para no afectar la calidad del servicio desde un punto de vista jurídico, así también desarrolla un marco conceptual de la simplificación administrativa dentro del proceso de Modernización del Estado.

Cueva (2019), en su tesis Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – Caso: MAC Lima Norte – 2018, desarrollada en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, ciudad de Lima, Perú; teniendo como principal objetivo establecer los efectos de la simplificación administrativa en la consecución de valor público en las oficinas del MAC de Lima Norte (Lima, Perú) durante el 2018, evaluó la pertinencia de la simplificación administrativa en cuanto a creadora de valor público del centro MAC Lima Norte, que trabaja en base a la interoperabilidad,

resaltando que cerca del 70% de los usuarios señalaron que el servicio era bueno o muy bueno, es decir, se encontraban satisfechos respecto a la atención en el MAC, llegando a la conclusión que el centro MAC posee un nivel intermedio de calidad, debiéndose trabajar el estándar para el conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública; el estándar para el personal de atención a la ciudadanía; y el estándar para los reclamos y sugerencias. Así también presenta la necesidad de un mayor aprovechamiento del canal de atención virtual, la implementación de ventanillas multipropósitos, monitoreo y evaluación de la gestión y capacitación del personal. Esta tesis es de relevancia para nuestra investigación pues desarrolla un amplio marco teórico sobre Valor Público así como de sus herramientas de Cadena de Valor Público y el Triángulo Estratégico y su relación con la simplificación administrativa, variable de nuestra investigación, como componente del tercer pilar de la Política de Modernización de la Gestión Pública.

Nájar (2019), en su tesis de maestría Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019, desarrollada en la UCV, se propone establecer la relación existente entre la simplificación administrativa y la satisfacción a partir de la mirada del cliente usuario en la Oficina de Seguros EsSalud, Piura, 2019; por ello, aplicó dos cuestionarios a una muestra de 355 usuarios sobre las variables de la investigación; concluyendo que la supresión de obstáculos e inversiones innecesarias en los procedimientos administrativos redundan en la satisfacción o no del usuario, por lo que habría una directa relación entre dichas variables y sus respectivas dimensiones, no obstante, se hace necesario el establecimiento de un proceso continuo de mejora en dichos procedimientos hasta convertirse procesos más ágiles y menos engorrosos, pues el 53% de los usuarios consideran que el nivel de la simplificación administrativa es Buena, y el nivel de satisfacción del usuario es Satisfactorio con un 50.1%. Este estudio tiene una importancia directa con nuestra investigación pues desarrolla una de las variables de nuestra investigación, la simplificación administrativa, en tres dimensiones: Del tiempo de atención, costo de los procedimientos, y procedimiento administrativo, y empleando la escala de Likert, analiza esta variable en base a 16 indicadores muy claros y convenientes para nuestros propósitos en cuanto al instrumento de investigación que emplearemos.

Jiménez (2019), en sus tesis Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019, desarrollada en la Universidad César Vallejo, ciudad de Lima, Perú; plantea como objetivo de su investigación determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral, y para ello aplicó cuestionarios adaptados sobre las variables de estudio a una muestra de 60 trabajadores; concluyendo que existe una relación baja entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019 ($r_s = 0.475$, $p=0.000$); esto demostraría la necesidad de implementar un proceso de simplificación que incorpore el rol de los trabajadores para lograr su compromiso con la buena atención al usuario. Hemos considerado esta investigación como un buen antecedente para nuestra investigación pues desarrolla una de las variables de nuestra investigación que es la simplificación administrativa, y para determinar el nivel de simplificación administrativa de la entidad donde realiza su estudio, adapta y aplica los cuestionarios de los autores Asca y Roldas (2017) relacionados a la simplificación administrativa con 24 ítems, de manera individual y colectiva, lo cual contribuye en guiará nuestro proceso de recolección de información.

Por otro lado, en lo que respecta a los antecedentes internacionales, Castillo (2019), en su tesis de maestría titulada Calidad del servicio para el posicionamiento de Linpor Sociedad Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre, desarrollada en la Universidad Andina Simón Bolívar, ciudad de Sucre, Bolivia; con el objetivo de analizar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio de la Concesionaria Linpor S.R.L. en la ciudad de Sucre, para diseñar una estrategia enfocada en el modelo de Gestión de Calidad del servicio hacia el cliente e incrementar el posicionamiento de la empresa; concluye que ante el bajo nivel de percepción por los clientes externos hacia Linpor S.R.L., de la ciudad de Sucre, obtenido por un instrumento basado en SERVPERF, es necesario mejorar el sistema general de gestión del servicio, y en cuanto a los usuarios internos estos no son suficientemente motivados por la empresa ni capacitados, lo que impide conseguir la calidad plena en el servicio. Así también, el elemento de mayor molestia para los clientes externos es la lentitud en el servicio, y en cuanto a la confiabilidad de los servicios las encuestas determinan que el personal no cumple

con lo prometido. Esta tesis es de relevancia para nuestra investigación pues desarrolla un amplio marco teórico sobre Calidad de servicio, pues es una de variables de nuestra investigación realzando la percepción del cliente como aspecto a considerar y pueda mantenerse competitivo en el mercado, en nuestro caso sería que genere satisfacción en el usuario por la creación de valor público; así también analiza la calidad del servicio en 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad, empatía, según la escaña de SERVPERF.

Maggi (2018), en su tesis Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro, desarrollada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; plantea como objetivo general de su investigación evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios; llegando a la conclusión que es necesario un cambio en la cultura organizacional de los hospitales orientada hacia la satisfacción del usuario, para generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador; y que la percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia para la imagen de un hospital dentro del mercado. Este estudio tiene una importancia directa con nuestra investigación pues su variable calidad de la atención se relaciona mucho a una de nuestras variables de investigación, calidad de servicio, y presenta un marco teórico amplio sobre la escala de SERVQUAL para medir la calidad de servicio con respecto a la percepción del cliente, por lo que nos ayudará a determinar el instrumento de investigación a emplear.

Rocca (2016), en su tesis de maestría Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, desarrollada en la Universidad Nacional De La Plata, ciudad La Plata, Argentina; plantea como objetivo de su investigación evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, en consideración a sus dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); concluyendo el nivel de satisfacción de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre Satisfecho

y Algo insatisfecho por el valor de -0,0873 obtenido de las respuesta. Esta tesis es de relevancia para nuestra investigación pues desarrolla un amplio marco teórico sobre Calidad en los servicios, la escala de SERVQUAL y sus dimensiones, y la Nueva Gerencia Pública en el estado argentino.

Ávila (2016), en su tesis de maestría Propuesta metodológica para la simplificación del trámite y los procesos administrativos de titulación por tesis: Caso de la carrera de Ingeniería Industrial en la FES Aragón UNAM, desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México; plantea como objetivo de crear una metodología para la simplificación del proceso de titulación de la carrera de Ingeniería Industrial, capaz de crear un proceso muy práctico que genere actividades que se puedan llevar de manera paralela implementando la metodología VARE; concluyendo que los resultados de la aplicación de la metodología VARE en el ámbito de su investigación son muy Satisfactorios pues se superó la falta de procedimientos claros que estaban establecidos por la costumbre o porque ese era el procedimiento que seguían los trabajadores antecesores, así también considera que el empleo de las TICS debe considerarse para acción encaminada a mejorar los procedimientos administrativos en la gestión pública, dado que, al presente, su empleo permite mayor agilidad, ya que se puede realizar de manera no presencial. Esta tesis es de relevancia para nuestra investigación pues desarrolla en un caso relacionado a una variable de nuestra investigación que es la simplificación administrativa, y plantea una metodología para lograr niveles altos de simplificación administrativa.

Fernández (2015), en su tesis Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso, desarrollada en la Universidad Nacional De La Plata, ciudad La Plata, Argentina; planteó como objetivo de su investigación medir la satisfacción de los contribuyentes del Departamento Recaudaciones de la Municipalidad de Berisso en relación a cinco dimensiones de: elementos tangible, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; concluyendo que los contribuyentes usuarios otorgan mayor importancia a la capacidad de respuesta de los empleados, es decir, a la buena actitud del personal al brindar el servicio requerido, con un 54%, pues el contribuyente al recurrir a la

oficina de recaudación de impuestos está buscando la solución de un problema advertido, de modo que si el problema es solucionado por la oficina supone la consideración de que la oficina ha actuado con efectividad y esa capacidad es muy importante y valorada por el contribuyente. Esta tesis desarrolla tópicos de relevancia para nuestra investigación como la relación entre la satisfacción del usuario en relación a la calidad del servicio en el sector público, es decir la calidad en la administración pública, así también en base a la escala SERVQUAL establece sus instrumentos de investigación para medir la calidad de servicio como instrumento de mejora, lo cual contribuye en determinar nuestro instrumento de investigación.

Continuando con nuestro marco teórico, hay que señalar que la Simplificación Administrativa, según se deduce del Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016 y de otros documentos, es un conjunto de procedimientos orientados a la eficiencia de la administración pública; de tal modo que, el énfasis en cuanto a este término, más allá de lo puramente teórico, es lo procedimental.

Así, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) en su informe de avances acerca de este proceso al 2021, además de presentar un breve recorrido histórico desde las razones para esta simplificación hasta la implementación, presenta un reporte de logros y de retos que permiten avizorar profundos cambios que, al parecer, podrían dotar de eficiencia a la gestión pública.

Sin embargo, comencemos señalando que los esfuerzos por simplificar la administración pública datan de 1989, con la dación de la Ley N° 25035, Ley de Simplificación Administrativa, y obedecían el enorme reclamo que ya existía desde mucho antes. Reclamamos no solo por los onerosos gastos que demandaba la tramitología gubernamental o por el excesivo tiempo que el ciudadano debía invertir ante la administración pública, creo que ejemplo de eso ha quedado claramente retratado en el cine, en canciones, en novelas y cuentos, sino que también se hacen evidentes cuando pensamos en el decimonónico Papel Sello Sexto, que era un pliego con el cual se tenía que hacer la gestión. Y no hablemos de las inentendibles demandas de copias y copias de documentos que tenían que ser visados, fedateados o legalizadas a costa del usuario.

El proceso de Simplificación, así, era una necesidad que se hacía eco a nivel mundial. Es por esto que incluso hacia el 2014, en España se crea un organismo específicamente para proponer los lineamientos de esta simplificación, CORA; este, partiendo de la definición básica del término simplificar, concluye que la simplificación administrativa debe entenderse como una política de Estado que se enfoca en agilizar los trámites y gestiones ante la administración pública; además hace una diferenciación interesante entre simplificación administrativa y procedimental, concluyendo que la primera es más amplia, pues considera mayor amplitud de elementos concurrentes, mientras que la segunda solo enfatiza procesos (Secretaría de Estado de Administraciones Públicas , 2014).

Sin embargo, tal proceso de simplificación tendría un componente un tanto subjetivo, pues deja a juicio de los entes responsables de las direcciones estamentales la valoración de aquello que se debe simplificar. Claro que para ello sugiere un conjunto de etapas y criterios, como el considerar un estudio de tipo diagnóstico sobre los procedimientos para después de evaluarlos determinar la mejor opción a tal proceso.

En ese respecto, hacia el 2016 en nuestro país se viene dando una orientación similar, que busca una simplificación administrativa que sea fruto de la reflexión a partir de un conjunto de instrumentos, uno de los cuales sería el Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) a partir del cual se podría tomar una decisión sobre los procedimientos que se vienen ejecutando; por supuesto se pretende eliminar la superposición de trámites o su redundancia (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Por otro lado, el Estado peruano en su Plan de Simplificación Administrativa propuso cuatro etapas bien estructuradas, una etapa preparatoria, una de diagnóstico, otra de rediseño y finalmente la de implementación.

De otro lado, en la Ley de Simplificación Administrativa, Ley 25035, dada en el gobierno de García Pérez, se plantea como principios generales de esta política, las siguientes máximas:

- La presunción de veracidad del usuario.

- La eliminación de las exigencias y formalidades en el caso de que tales generen costos que superen a los beneficios que otorgan.
- La desconcentración de los procesos decisorios por medio de una diferenciación clara entre los niveles de dirección y lo de ejecución.
- La participación de los ciudadanos en el control de los servicios otorgados por la administración pública (CIP, 2005, p. 4).

Por otro lado, según Díaz, la variable Simplificación Administrativa, entendida como un proceso que busca la eliminación de exigencias consideradas innecesarias, para su estudio, tendría tres dimensiones: Fiabilidad; Capacidad de respuesta y Seguridad. Respondiendo la primera a la capacidad que tendría el ente para brindar el servicio; la capacidad de respuesta se entendería como la disposición de los responsables por brindar el servicio; y finalmente la seguridad respondería a la evaluación de confianza a que se sometería su desempeño (Díaz, 2017).

Sin embargo, y aunque estos indicadores parecieran muy gráficos, a nuestro parecer serían muy aglutinantes, por lo cual creemos más oportuno servirnos de las dimensiones que emplea Jiménez (2019), dimensiones mucho más detalladas y que incluyen no solo al aspecto puramente procedimental:

- Tiempo de atención
- Costo de los procedimientos
- Procedimiento administrativo

Simplificación administrativa como parte del tercer pilar de la Política de Modernización de la Gestión Pública

Siendo la simplificación administrativa componente del tercer pilar de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante decreto supremo N° 004-2013-PCM: Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional; las entidades públicas deben brindar servicios que generen satisfacción en el ciudadano, por ello, deben fortalecer

esfuerzos en materia de simplificación administrativa eliminando obstáculos innecesarios e incentivando la organización institucional adecuada para obtener los resultados esperados.

Así, el tema de simplificación administrativa sigue siendo un punto clave para conocer lo avanzado en Modernización del Estado y en calidad del servicio público, y con ello en la generación de valor público.

La simplificación administrativa en la Educación Básica

En ese sentido, desde el Ministerio de Educación, todas las Direcciones Regionales y Locales de Educación, han establecido sus planes de modernización de la gestión, en el marco del Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021; y en cuanto, al tema de la simplificación administrativa, La Dirección de Fortalecimiento de la Gestión Escolar, dependiente de la Dirección General de Calidad de Gestión Escolar del ente rector, ha sido el responsable de implementar acciones que buscaban reducir la sobrecarga administrativa en el servicio de la Educación Básica a través de la estrategia Escritorio Limpio.

Debido a que la mayoría de funciones que se asigna a los directivos son de carácter administrativo, en el 2017 se promulgó la resolución ministerial N° 321-2017-MINEDU, que dio vida a la estrategia Escritorio Limpio, y que luego paulatinamente, con otros dispositivos legales se fue modificando

Según el Ministerio de Educación la problemática de la sobrecarga administrativa de los directores de las II.EE se puede detallar de la siguiente manera:

- En promedio, un director trabaja hasta 55 horas a la semana (15 horas adicionales a su jornada laboral).
- En promedio, un 73% de directores también enseña. En el ámbito rural, este porcentaje se incrementa a 92%.
- De las labores asignadas a los directivos, aproximadamente el 75% corresponden a tareas administrativas y burocráticas.

- Los directores pasan hasta el 25% de su tiempo efectivo fuera de la I.E cumpliendo, entre otras diligencias, trámites administrativos.
- En promedio, un director visita a la UGEL o DRE 1 vez a la semana, el principal motivo son trámites administrativos.
- El 47% de directivos indica que el excesivo número de las funciones limitan o dificultan el trabajo de las comisiones/comités que se conforman en las II.EE.

En este contexto, Escritorio Limpio dispone la reducción de la documentación que los directores de las II.EE solían enviar físicamente a la UGEL, como nóminas, actas consolidadas de evaluaciones y de recuperación, planes e instrumentos de gestión (II.GG), resoluciones directorales e informes y expedientes variados; además, dispone la simplificación de las funciones de las comisiones y comités que se conforman en las II.EE de EBR, así como el número de las mismas; y la integración de documentación o contenidos en uno solo, es decir, superar los documentos adicionales.

Escritorio Limpio se presenta como una estrategia para reducir la sobrecarga administrativa de los directores de las II.EE de EBR para consolidarlos como líderes pedagógicos que aseguren aprendizajes de calidad en los estudiantes, puesto que la falta de simplificación administrativa dificulta su rol de líder pedagógico de llevar adelante una gestión escolar centrada en los aprendizajes y el desarrollo integral de los estudiantes.

Continuando con nuestro marco teórico, en términos generales, el concepto calidad, según Duque (2005) puede plantearse desde dos perspectivas ampliamente diferentes; por un lado, la del productor y por otro la del consumidor. Visto así, la primera es entendida como una calidad objetiva, mientras que la segunda, vendría a ser una calidad subjetiva.

Así, evaluar la calidad desde la mirada del productor implicaría criterios asociados al producto: duración, número de defectos, otros; mientras que, en lo que respecta a la perspectiva del consumidor o usuario del servicio, dicha calidad,

percibida como algo eminentemente subjetivo, es fundamentalmente fugaz y por ello, difícil de medir; para lo cual, el mismo Duque sugiere que es indispensable identificar criterios más precisos de los servicios, proponiendo tres criterios o características propias de los servicios: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Con respecto a la intangibilidad, Duque califica a los servicios, más que como objetos, como resultados, lo cual haría imposible que el consumidor pudiera evaluar la calidad del servicio antes de la compra, ni que se puedan otorgar especificaciones uniformes de calidad específicas de los bienes o servicios; de aquí que sea tan complejo entender cómo perciben los usuarios la calidad de los servicios.

Al respecto de la heterogeneidad, dado el alto contenido de labor entendido en el servicio, los resultados del servicio pueden ser muy variables en comparación de productor a productor, de cliente a cliente. De aquí que sea tan complicado asegurar una uniforme calidad.

Por otro lado, dada la naturaleza del servicio, la producción y el consumo son inseparables, por lo que el grado de interacción cliente proveedor afectará poderosamente la evaluación de calidad (Duque, 2005).

En ese sentido, en lo que respecta la calidad del servicio, la mayoría de investigadores, al parecer, coincidirían en que este término es poco menos que subjetivo, pues tal concepto vendría a ser una valoración del servicio, y toda valoración está sujeta a las concepciones muy personales de lo que es un buen servicio.

Siguiendo este razonamiento, coincidimos con Martínez en que la definición más generalizada parte del concepto de calidad percibida, ya antes señalada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988), quienes lo definen como una especie de evaluación general del usuario con respecto a la eficiencia del servicio. Claro que, según estos investigadores, tal apreciación obedecería a un contraste muy personal entre lo que esperaban ellos del servicio y lo que perciben que han recibido (Martínez, 2001).

Así, bien visto, se podrían trazar varios intentos por dimensionar tal concepto; propuestas desde lo que es orientado a quien ofrece el servicio, como desde aquella que está orientada a quien recibe el servicio. Incluso decidiendo una perspectiva, todavía quedaría mucho por precisarse.

En ese sentido hemos encontrado propuestas un tanto pintorescas como SERVQUAL, SERVPERF; sin embargo, dada su todavía solvencia y lo descriptivo de la misma, hemos preferido emplear la escala del SERVQUAL para nuestras dimensiones de la variable calidad del servicio.

- Confiabilidad, la cual se define como la habilidad de desarrollar el servicio que se ha ofrecido en los términos en que se convino.
- Responsabilidad, la cual se entiende como la pronta disposición por ayudar al cliente oportunamente.
- Seguridad, la cual es la pericia de los empleados sobre sus labores, la deferencia que demuestran y la habilidad para brindar confianza al usuario.
- Empatía, entendida como la habilidad para otorgar cuidados y atenciones individuales a los usuarios.
- Bienes materiales o tangibles, la cual se circunscribe a las condiciones físicas que percibe el usuario como instalaciones y equipos.

III. Metodología

El presente estudio empleará, para cuidar su objetividad, del procesamiento estadístico de datos, empleando para ello encuestas; por ello, nuestra investigación sigue un enfoque cuantitativo, como señala Hernández cuando afirma que “Se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones” (2014, p. 4). Por eso, en lo que corresponde a nuestra investigación, mediremos nuestras variables a partir de encuestas y emplearemos para esto el programa SPSS-22.

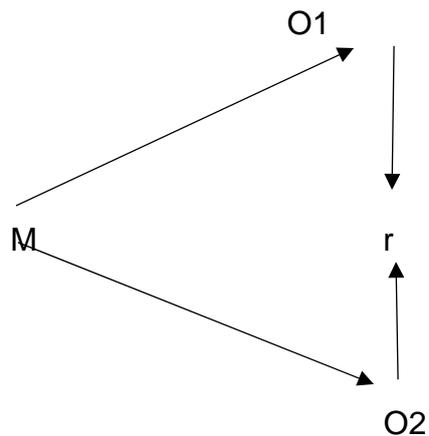
3.1 Tipo y diseño de investigación

Nuestro estudio es de tipo Aplicado, porque proponemos investigar un problema real en específico; así, posteriormente, los datos que obtengamos podrán emplearse en estudios más operativos o experimentales; como diría Ñaupas, nuestra motivación es principalmente la curiosidad, el deseo de conocer o descubrir algo nuevo (Ñaupas, 2013) que sea relevante a la realidad, a partir de lo cual se pueda proponer mejoras a futuro.

Además, este estudio tendrá un alcance correlacional porque buscamos determinar la influencia de una variable (Simplificación Administrativa) en otra (Calidad de Servicio); como afirmaría Hernández Sampieri con respecto a la razón de ser de este tipo de estudios “Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (2014, p. 126). Así, la intención de esta investigación es determinar la influencia de la Simplificación Administrativa en la Calidad de Servicio que brinda la UGEL 07.

Por último, el diseño de esta investigación es No experimental, ya que no se llevará a efecto experimento alguno ni se manipulará variable; además, es transversal, pues planeamos tomar los datos de investigación en un momento determinado para posteriormente procesarlos. Así, describimos el proceso de la

siguiente manera:



Dónde:

M = muestra

O1= Observación de la Simplificación Administrativa

O2= Observación de la Calidad del Servicio

r= Correlación entre ambas O1 y O2

Y, dado que empleamos el enfoque cuantitativo, el método que vamos a emplear es el Método Hipotético Deductivo; método empleado por el positivismo francés originalmente y que usaría por primera vez Karl Popper. Este consiste en, a partir de la observación de la realidad, proponer principios que deberán luego ser corroboradas o rechazadas por deducción, a partir de lo cual se determina la verdad o falsedad de lo propuesto; parafraseando al Dr. Ñaupás, la secuencia parte de la hipótesis a la deducción (Ñaupás,2013).

3.2 Variables y operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Simplificación Administrativa	En el desarrollo de la gestión por procesos es importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, ya que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública. La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. (Gobierno del Perú 2018)	La Simplificación Administrativa se puede definir como el conjunto de procesos que pretenden reducir los costos y tiempos, eliminando para ello la duplicidad de esfuerzos y de inversión.	Tiempo de atención del procedimiento Procesos conexos que favorecen la simplificación	- Tiempo de duración - Recepción de documentos - Entrega de documentos - Información clara - Secuencia lógica de los trámites - Legitimidad del procedimiento	INSTRUMENTO: ENCUESTA CON ESCALA NOMINAL 1. NUNCA 2. ALGUNAS VECES 3. VARIAS VECES 4. COMÚNMENTE 5. SIEMPRE
Variable 2 Calidad del Servicio	Calidad de servicio se define como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes donde se comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que reciben. (Cronin y Taylor 1992)	La calidad del servicio se debe entender como el conjunto de actos de la función pública que concuerdan con las expectativas de la sociedad y que por ello reciben el reconocimiento de la misma.	Dimensión de Elementos Tangibles Dimensión de Fiabilidad Dimensión de Sensibilidad Dimensión de Seguridad Dimensión de Empatía	Presencia del personal Instalaciones y equipos Actuar con responsabilidad Actuar con puntualidad Trato amable con el usuario Mostrar interés ante las necesidades del usuario Solvencia en la gestión Legalidad Escucha empática Conducta empática	NOMINAL 1. NUNCA 2. ALGUNAS VECES 3. VARIAS VECES 4. COMÚNMENTE 5. SIEMPRE

3.3 Población, muestra y muestreo

La población que hemos considerado para este estudio, está compuesta por los 145 directores de las instituciones educativas en la UGEL 07 de Lima. De esta población hemos considerado una muestra de 49 directores según cálculo estadístico aleatorio simple como se puede ver más adelante. Hemos seleccionado a estos funcionarios, por tener responsabilidad en la EBR, pues su labor de gestión en la UGEL es muy completa. Así, creemos que ellos son los más aptos para calificar el desempeño de la UGEL 07, pues estos directores, por la naturaleza misma de su labor, son los que más realizan gestiones ante esta entidad.

Por lo tanto, nuestra muestra serán 49 directores de las IIEE de la UGEL 07.

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	145
Z	1.960
P	5.00%
Q	95.00%
e	5.00%

Tamaño de muestra
"n" =
48.77

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

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica para el recojo de información es la encuesta, para lo cual hemos diseñado encuestas por cada variable (dos cuestionarios).

El instrumento elaborado es un cuestionario que presenta un conjunto de preguntas sobre cada una de las dimensiones de las variables, de tal forma que tales instrumentos tengan la confianza respectiva, así, para la variable Simplificación Administrativa hemos propuesto 20 ítems relacionados con sus dimensiones: 10 ítems sobre la dimensión Tiempo de atención del procedimiento y 10 ítems sobre la dimensión Procesos conexos que favorecen la simplificación. Por otro lado, en cuanto a la variable Calidad de servicio, los 23 ítems se distribuyeron

de la siguiente forma: 4 ítems para la dimensión Fiabilidad, 5 para la dimensión Sensibilidad, 4 para la dimensión Seguridad, 5 para la dimensión Empatía y 5 ítems para la dimensión Elementos tangibles.

Por otro lado, para el procesamiento de datos hemos construido tales instrumentos con una valoración por respuestas de tipo ordinales en una escala de Likert. Asimismo, para el procesamiento de la información se empleará el programa SPSS-22, con lo cual obtendremos una mayor confiabilidad de los datos obtenidos.

Tabla N° 01.

Técnicas e instrumentos usados en el recojo de información

Variable	Técnica	Instrumento	N° de ítems	Valoración
Simplificación Administrativa	Encuesta	Cuestionario de Evaluación	20	1. Nunca 2. Raras veces 3. Algunas veces 4. Comúnmente 5. Siempre
Calidad de Servicio	de Encuesta	Cuestionario de Evaluación	23	

Fuente: Elaboración propia - 2021

3.4.1 Validez de Instrumentos

Los instrumentos preparados para recabar la información, cumplen con los criterios de confianza, seguridad e integridad; de aquí que, los datos obtenidos fueron procesados y estimados. En ese sentido, para la validez de los instrumentos se ha considerado los resultados obtenidos a partir del juicio de expertos mediante los indicadores por criterios que se pueden observar en el apartado de los anexos.

- Certificados de Validez

En el ánimo de formalizar la validez de los instrumentos por medio del Juicio de Expertos, se emitieron los certificados de validez correspondientes a cada

instrumento, los cuales fueron evaluados por 3 especialistas, dos metodólogos y un experto en la línea de nuestra investigación Reforma y modernización del Estado; estos firmaron la validez de los mismos calificándolos de Aplicables. Estos certificados acompañan los anexos del estudio.

En este sentido, los tres especialistas y sus validaciones se detallan en la tabla siguiente.

Tabla N° 02.

Expertos Validadores y sus calificaciones

Expertos	DNI	Ámbito de Experticia	Calificación Otorgada al Instrumento
Dr. Ricardo Milla Toro	44372112	Metodólogo	Aplicable Hay suficiencia en este instrumento.
Dra. María Lucía Piscoya Chicoma	17407477	Metodólogo	Aplicable Si existe suficiencia y aprobación del instrumento presentado
Dr. Julio Haro Carranza	09082279	Temático: Modernización del Estado y Reforma	Aplicable Existe suficiencia.

Fuente: Elaboración propia - 2021

- Ficha técnica de los Instrumentos Firmado por Expertos

La ficha técnica que han firmado los especialistas cuenta con cada uno de los ítems propuestos claramente relacionados con los indicadores, dimensiones y variables del estudio, así mismo, se les compartió la operacionalización de variables, de tal forma que los expertos validadores dispongan de la mayor claridad de los instrumentos a validar. Dichas fichas se han incorporado al bloque de anexos para mayor claridad.

3.4.2 Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad de un instrumento para el recojo de información, según Ñaupas y compañía, consiste en asegurar que tal instrumento, aplicado en condiciones semejantes a la toma original, no presente una variación significativa

(Ñaupas et al, 2013), lo cual hace de nuestro instrumento una herramienta fiable.

- Análisis de Confiabilidad para Datos Dicotómicos

Para alcanzar la Confiabilidad de nuestros instrumentos para medir nuestros datos dicotómicos, se ha empleado un estadígrafo muy solvente en el ámbito académico de la investigación cuantitativa, el Coeficiente Alfa de Cronbach; así mismo, para identificar la valoración obtenida, el Alfa de Cronbach obtenido se contrastó con la tabla de Kuder Richardson (Ñaupas et al, 2013).

Tabla N° 03.

Tabla de Kuder Richardson

RANGO	CALIFICACIÓN
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Tomado de Ñaupas et al (2013) y adaptado por elaboración propia - 2021.

Para el cálculo de este coeficiente emplearemos la siguiente fórmula

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

- Resultados de la Confiabilidad

El alfa de Cronbach para la Variable Simplificación Administrativa fue de 0.96463014, resultado que, tomando como referencia la tabla de Kuder Richardson, nos permite establecer que el cuestionario para la variable Simplificación Administrativa es de Excelente confiabilidad.

Tabla N° 04.

Valores del índice de correlación de Simplificación Administrativa

Elemento	Descripción	Valores
k	N° de Ítems	20
k-1	N° d ítems menos 1	19
SVi	Sumatoria de varianzas por ítem	20.5556712
Vt	Varianza del total de ítem	245.877211
k/(k-1)		1.05263158
$(1-((Svi/Vt)))$		0.91639863
alfa de C =	Coeficiente de alfa de Cronbach	0.96463014

Fuente: Elaboración propia – 2021

Hacemos de igual manera para la variable Calidad de servicio y se obtiene un alfa de 0.96277876, lo cual nos permite calificar el cuestionario de Excelente confiabilidad.

Tabla N° 05

Valores del índice de correlación de Calidad de servicio

Elemento	Descripción	Valores
k	N° de Ítems	23
k-1	N° d ítems menos 1	22
SVi	Sumatoria de varianzas por ítem	19.7752341
Vt	Varianza del total de ítem	250.062435
k/(k-1)		1.04545455
$(1-((Svi/Vt)))$		0.92091881
alfa de C =	Coeficiente de alfa de Cronbach	0.96277876

Fuente: Elaboración propia – 2021

3.5 Procedimientos

- Modo de recolección de información, la manipulación o control de variables

El modo de recolección que hemos empleado en esta investigación ha sido la encuesta por medio de dos instrumentos estructurados (cuestionarios), los cuales, dado el actual proceso de aislamiento, se han diseñado en formato virtual para ser aplicados Online. Cada uno de los ítems obedece a un indicador correspondiente a cada una de las dimensiones de cada una de las variables, esto en la intención de cubrir con consistencia el asunto a evaluar.

- Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad empleada, dado que nuestra es inferior a 50 personas es la de Shapiro-Wilk, esto nos sirve para determinar si se va a emplear una estadística paramétrica o una No paramétrica. Para esto se proponen las siguientes hipótesis:

- H0 (Hipótesis Nula): Los datos tienen una distribución normal
- H1 (Hipótesis Alternativa): Los datos no tienen una distribución normal

Acto seguido establecemos nuestras reglas o criterios de decisión

- si $p < 0,05$ rechazamos H0
- si $p \geq 0,05$ rechazamos H1

Tabla N° 06.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	p
Simp. Admin.	0.97	31	0.51
Calid Servicio	0.972	31	0.581

Fuente: Elaboración propia – 2021

Como el $p > 0,05$ aceptamos la H_0 (Hipótesis Nula) y rechazamos la H_1 (Hipótesis Alterna); esto quiere decir que aceptamos que los datos presentan una distribución normal; es por ello que, para determinar la correlación, emplearemos la correlación de Pearson, un estadígrafo apropiado a muestras paramétricas.

- Índice de Correlación

Para reconocer el índice de correlación, proponemos las siguientes hipótesis:

H_0 : No hay correlación

H_1 : Sí hay correlación

Además, proponemos como Reglas de decisión lo siguiente:

Si $p < 0,05$ Rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Si $p \geq 0,05$ Aceptamos H_0 y rechazamos H_1

Tabla N° 07

Correlación de Pearson de Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio

	ρ	p	N
Simplificación Administrativa-Calidad de Servicio	0.899	0	49

Fuente: Elaboración propia – 2021

Dado que el resultado del p valor es inferior a 0,05, siguiendo las reglas de decisión propuestas, rechazamos la H_0 y aceptamos el H_1 ; esto quiere decir que se confirma que sí existe correlación entre nuestras variables Correlación de Pearson de Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio; y según la tabla de rango de relación, esta relación sería muy intensa y su correlación muy alta.

Tabla N° 08.
Tabla de Rango de relación

RANGO	Relación	Correlación
$r = 0$	No existe	Nula
$0,00 < r < 0,20$	Muy poco intensa	Pequeña
$0,20 < r < 0,40$	Pequeña/apreciable	Baja
$0,40 < r < 0,60$	Considerable	Regular
$0,60 < r < 0,80$	Intensa	Alta
$0,80 < r < 1,00$	Muy intensa	Muy alta

Fuente: Elaboración propia - 2021

- Coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación.

Para llevar adelante esta investigación se tramitaron oportunamente las coordinaciones con la Dirección de la UGEL 07, entregándose carta de presentación institucional de la Unidad de Post grado de la UCV y la solicitud respectiva por mesa de partes virtual; siendo atendidos oportunamente por la autoridad encargada a quien agradecemos la consideración, pues nos dieron la autorización para proceder con las entrevistas, aunque a la fecha no tenemos una respuesta por escrito, por lo cual no presentamos documento al respecto.

3.6 Método de Análisis de Datos

- Método de procesamiento de datos

El procesamiento de datos se hará empleando el programa SPSS22 y el excel; estos programas nos permitirán hacer el análisis estadístico adecuado y estandarizado. Para esto se tomaron tres momentos o etapas, a saber, la descripción de las variables, la determinación del estadístico de prueba y la interpretación de los resultados obtenidos.

3.7 Aspectos Éticos

Para asegurar que nuestra investigación cumple con los parámetros necesarios, observaremos con rigurosidad el respeto por la información obtenida y por los colaboradores que participen, asegurando la confidencialidad de las respuestas de tal forma que los datos obtenidos sean del todo confiables. Para ello

se tuvo cuidado de diseñar un instrumento del todo anónimo. Por otro lado, los datos serán procesados empleando estadísticos estandarizados y programas de procesamiento de datos confiables, y serán presentados respetando con rigurosidad la normativa APA de tal forma que no se hallen problemas de plagios.

IV. Resultados

4.1 Descripción

Este estudio fue realizado de acuerdo con los instrumentos que se validaron oportunamente y que permitieron optimizar los procesos de análisis, exposición y el razonamiento objetivo de los datos obtenidos. Todo esto con el objetivo de precisar la relación existente entre el Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio. Creemos que la naturaleza de la data obtenida nos permite afirmar que constituye información suficiente y fiable para cubrir los objetivos propuestos y la verificación de las hipótesis que hemos propuesto.

Además, para realizar el estudio de la Simplificación Administrativa y de la Calidad del Servicio, primero hicimos un estudio bibliográfico que nos permita precisar las dimensiones de estas variables, en ese sentido, nuestros antecedentes han servido muy bien; posteriormente, a partir de estas dimensiones, hemos encuestado a los usuarios más recurrentes de estos servicios en la UGEL 07, a saber, los directores de las instituciones educativas del Estado; de aquí la gran importancia de que nuestros instrumentos fueran validados bajo estas condiciones, así como de la determinación de una muestra adecuada.

Por todo ello, la interpretación de la data responde a los objetivos e hipótesis propuestas, los cuales se evaluaron a partir de los parámetros de estimación que se consideraron oportunamente, y que responden a cada dimensión y a cada variable. Dichos parámetros, en lo que respecta a la variable Simplificación Administrativa, se presentan a continuación:

Tabla N° 09.

Rangos de Valoración de Simplificación Administrativa

N°	Dimensión/Variable	Deficiente	Medio	Óptimo
D1	Tiempo de atención del procedimiento	10-23	24-37	38-50
D2	Procesos conexos que favorecen la simplificación	10-23	24-37	38-50
	Simplificación Administrativa	20-46	47-73	74-100

Fuente: Elaboración propia - 2021

En lo que respecta a la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones, los rangos de valoración se presentan en la siguiente tabla:

Tabla N° 10.

Rangos de Valoración de Calidad de Servicio

N°	Dimensión/Variable	Deficiente	Medio	Óptimo
D1	Fiabilidad	4-9	10-15	16-20
D2	Sensibilidad	5-11	12-18	19-25
D3	Seguridad	4-9	10-15	16-20
D4	Empatía	5-11	12-18	19-25
D4	Elementos Tangibles	5-11	12-18	19-25
	Calidad de Servicio	23-53	54-84	85-115

Fuente: Elaboración propia - 2021

Así, en la tabla 10 se presentan las estimaciones valorativas sobre la variable Calidad de Servicio; estos resultados se han acondicionado a los de sus propias dimensiones a partir de los puntajes obtenidos en la encuesta.

4.2 Presentación de los resultados de la variable Simplificación Administrativa

Tabla N° 11

Dimensión de Tiempo de atención del procedimiento

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	7	14
MEDIO	31	63
ÓPTIMO	11	22
TOTAL	49	100

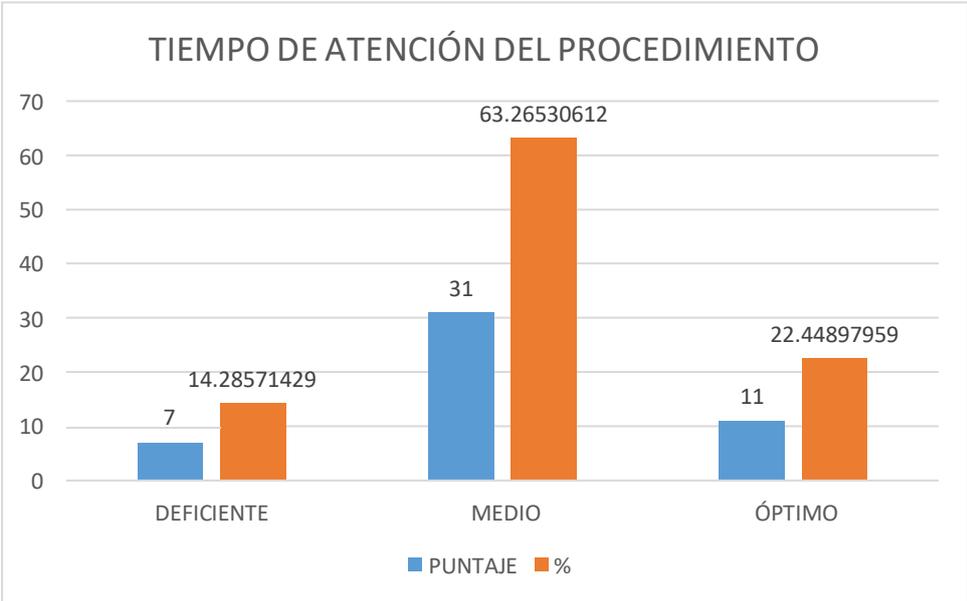
Fuente: Elaboración propia – 2021

Interpretación

La tabla 11 de la Dimensión Tiempo de atención del procedimiento nos muestra un amplio 63% de usuarios que consideran que el tiempo de atención no es el más eficiente, por lo cual lo califican de Medio eficiente; mientras que habría una calificación de óptimo del 22% y un más reducido 14% que consideran que la eficiencia del tiempo en la atención al público usuario es deficiente. Hay que entender que este tiempo de atención se refiere tanto a la admisión de expedientes por mesa de partes, como a las atenciones que los organos especializados dedican

a atender los pedidos de los directores.

Figura N° 01.
Dimensión Tiempo de atención del procedimiento



Análisis

El gráfico estadístico 01 que muestra la apreciación del Tiempo que se emplea en la atención al usuario, evidencia que un amplio 62% considera que el tiempo que se emplea en la atención por mesa de partes como en las unidades especializadas no es el más eficiente; aunque claro, para un 22% este tiempo es el óptimo; tal vez la diferencia se halle en el tipo de gestión que se desarrolla en la UGEL, pues si tal gestión no reviste mayor complejidad, es evidente que la atención será más dinámica. Quedará pues para un futuro estudio el determinar los niveles de complejidad en el proceso de atención; seguro se podrá obtener una data que permita dinamizar los procesos de una forma más óptima.

Tabla N° 12
Dimensión de Procesos Conexos que Favorecen la Simplificación

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	8	16
MEDIO	29	59
ÓPTIMO	12	24
TOTAL	49	100

Fuente: Elaboración propia – 2021

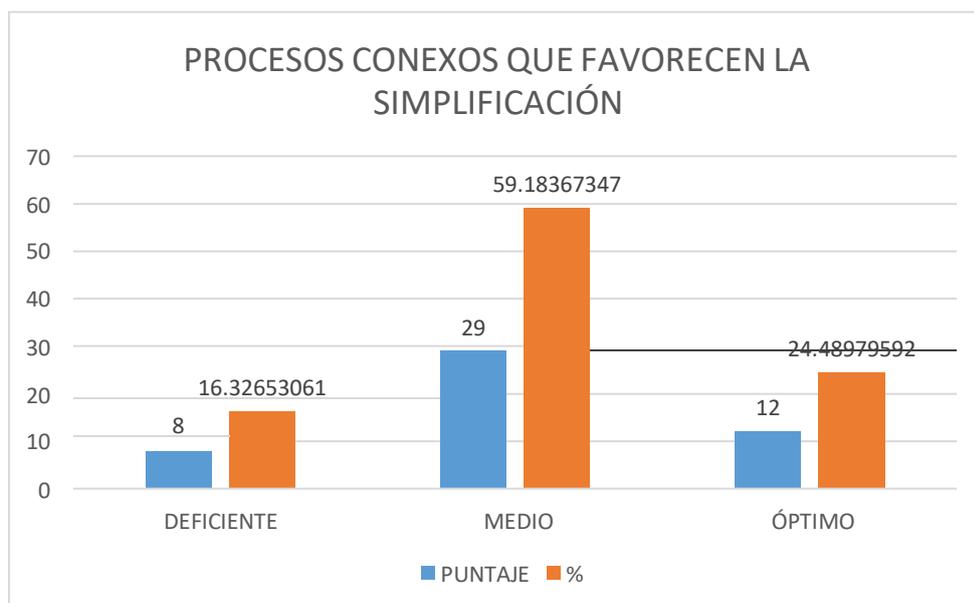
Interpretación

Primero hay que aclarar que bajo este nombre genérico se hallan entendidos aspectos relevantes de diferentes índoles; así, aquí se encuentra la claridad con que se presta la atención, la claridad y visibilidad de los protocolos de atención, el empleo adecuado de la simplificación y la actitud adecuada para la prestación del servicio. Creemos que estos y otros componentes más, dotan de eficiencia la atención de cualquier dependencia.

En ese sentido, el que un 59% califique de Mediana la eficiencia de estos procesos conexos, sugiere que no existiría la mejor claridad en la exhibición de los procolos o en la atención que se brinda; al parecer los entrevistados consideran que estos procesos deberían afinarse para obtener una mejor atención.

Figura N° 02.

Dimensión Procesos Conexos que Favorecen la Simplificación



Análisis

El gráfico 02 evidencia un algo porcentaje de usuario inconformes con los procesos que deberían favorecer la simplificación; 59% considera que los esfuerzos por dinamizar la implementación de la Simplificación Administrativa no son los más adecuados. Para este público, la recepción de documentos debería ser más ágil y

la atención a sus requerimientos, siendo que sus labores son concomitantes a la atención de los estudiantes, debería ser de una eficiencia extrema. Además, los entrevistados consideran que la Simplificación no está muy bien implementada, cuando se siguen solicitando documentos e informes que ya obran en poder de las oficinas de la UGEL.

4.3 Resumen de la variable Simplificación Administrativa

Tabla N° 13

Variable Simplificación Administrativa

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	7	14.3
MEDIO	29	59.2
ÓPTIMO	13	26.5
TOTAL	49	100

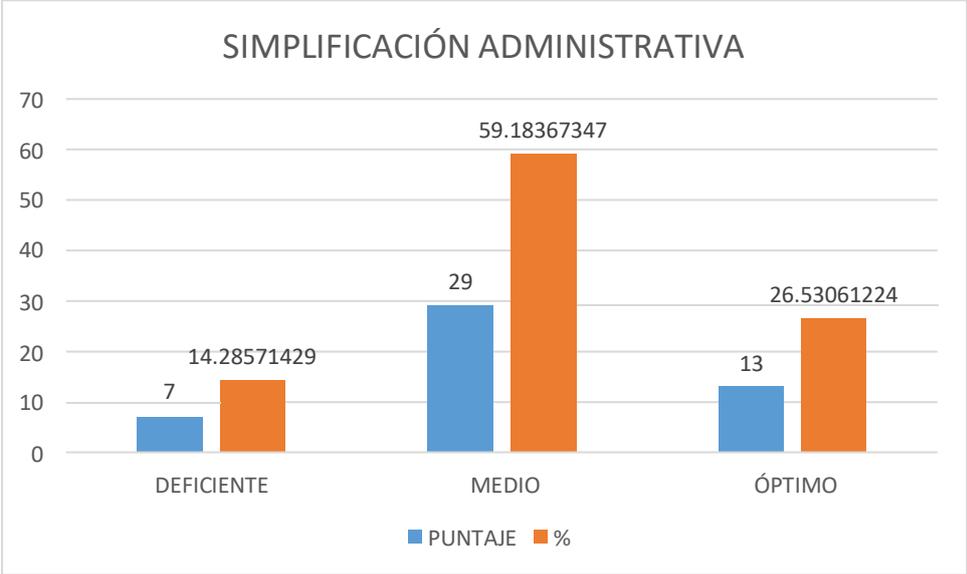
Fuente: Elaboración propia – 2021

Interpretación

La tabla 13 nos muestra que los usuarios manifiestan una calificación de medio del 59% de entrevistados para la eficiencia de la implementación de la Simplificación Administrativa; lo que se puede interpretar como que un gran número considera que se ha logrado algo en el plano de la simplificación, pero todavía falta gran trecho por recorrer. Todavía la Simplificación Administrativa no es muy evidente. Aunque hay un 26.5% de valoración de óptima, lo que se puede entender para los casos más ligeros o que no revisten complejidad. Y un 14% que cree que tal política no está cumpliendo con sus fines, pues lo califica de deficiente.

Figura N° 03.

Variable Simplificación Administrativa



Análisis

El gráfico 03 muestra claramente una tendencia a calificar de Medianamente satisfactoria al implementación de la Simplificación Administrativa, lo que puede quiere decir que los actos administrativos de la UGEL 07 no son lo suficientemente dinámicos; el público usuario no considera relevante la Simplificación administrativa; esto quiere decir que todavía los tiempos que se consumen en los procesos no son favorables; que los trámites siguen siendo complejos y engorrosos; que las asesorías de los especialistas siguen siendo poco claras; que los protocolos implementados para asegurar el dinamismo de los actos administrativos siguen siendo poco claros o visibles. Por otro lado, ciertamente, el distanciamiento social producto de las medidas sanitarias que dio el Estado por pandemia, han limitado las funciones de esta dependencia, pues todo se está desarrollando de modo remoto, que es una modalidad que todavía se veía embrionaria; sin embargo, las expectativas que se tiene de estos organismos sigue demandando mayores esfuerzos.

4.4 Presentación de los resultados de la variable Calidad de Servicio

Tabla N° 14

Dimensión Fiabilidad

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	7	14
MEDIO	31	63
ÓPTIMO	11	22
TOTAL	49	100

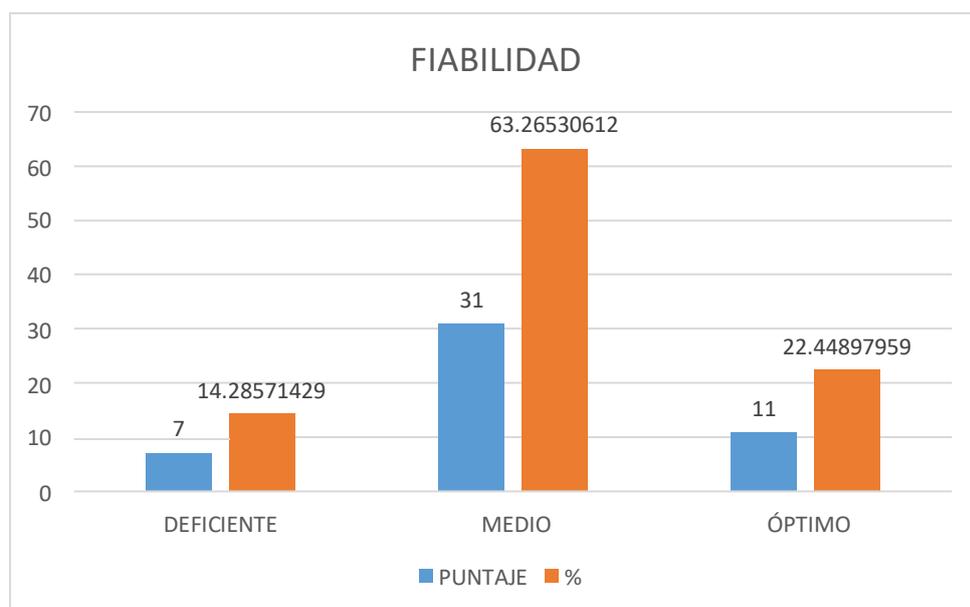
Fuente: Elaboración propia – 2021

Interpretación

La Tabla 14 nos muestra que los usuarios tampoco confían completamente en la eficiencia de la UGEL 07, pues hay un 63 % de entrevistados que califican en el rango de lo Medio la confianza o fiabilidad en la instancia. Además, hay un nada despreciable 14% que califica de Deficiente la fiabilidad en la calidad del servicio de esta UGEL; sin embargo, para un 22% importante de la muestra, la fiabilidad es óptima. Al parecer la calidad del servicio que presta la institución todavía requiere mejorar en varios aspectos para llegar a ser calificada de óptima.

Figura N° 04.

Dimensión de Flabilidad



Análisis

El gráfico 04 nos presenta una calificación de más del 63 % para una Fiabilidad Media, lo que se entiende en el hecho de que varios de los encuestados señalan que la institución no brinda las garantías necesarias para llevar adelante sus gestiones con confianza plena; por otro lado, el hecho de que un 22 % considere fiabilidad óptima, sugiere que hay aspectos en los cuales si se ha ido avanzando, aspectos asociados al cumplimiento de los plazos y de las atenciones a las gestiones; no obstante ello, el hecho de que persista un índice del 14% que califica de Deficiente la Fiabilidad del servicio, sugiere que hay situaciones que, por su grado de complejidad demandan una atención para la que la institución debería proponer un protocolo adicional o especializado, esto a fin de que los usuarios puedan sentir confianza de que las gestiones que desarrollan como parte de sus labores, siempre llegarán a buen puerto.

Tabla N° 15

Dimensión de Sensibilidad

<u>CONDICIÓN</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
DEFICIENTE	13	27
MEDIO	27	55
<u>ÓPTIMO</u>	<u>9</u>	<u>18</u>
<u>TOTAL</u>	<u>49</u>	<u>100</u>

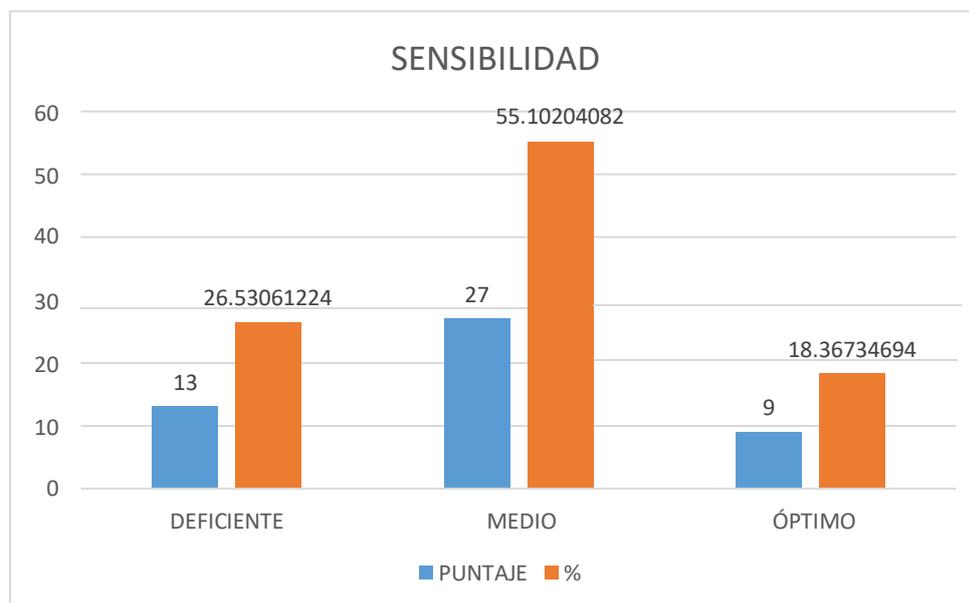
Fuente: Elaboración propia – 2021

Interpretación

El amplio 55 % que califica de medianamente sensible al servicio de la UGEL 07 y que se puede apreciar en la tabla 15, sumado al peligroso 27 % de calificación de Deficiente, permiten inferir una situación un tanto delicada, pues si la opinión del público usuario es que la entidad no es sensible a sus gestiones, es evidente una insatisfacción grave. Por otro lado, el que solo un 18 % considere óptima la sensibilidad de los servidores en sus labores, sugiere un alto grado de desilusión. Es cierto que la calidad del servicio está asociada al grado de expectativas, pero a este nivel, sensibilidad, lo mínimo que se esperaría es que quienes brindan atención a la sociedad, los funcionarios y burócratas se mostraran solidarios y humanos.

Figura N° 05.

Dimensión de Sensibilidad



Análisis

La sensibilidad la percibimos en el grado de humanidad o lealtad a la especie que demuestra el funcionario, en este sentido, calificar en un 55% de medianamente sensible más un 26 % de deficiente, permite reconocer una apreciación tendiente a lo negativo; así, gran cantidad de los encuestados percibe que los actos de la institución no son todo lo humano o sensible que se esperaría de una institución asociada a la Educación, esto resulta en verdad paradójico.

Tabla N° 16

Dimensión de Seguridad

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	7	14
MEDIO	29	59
ÓPTIMO	13	27
TOTAL	49	100

Fuente: Elaboración propia – 2021

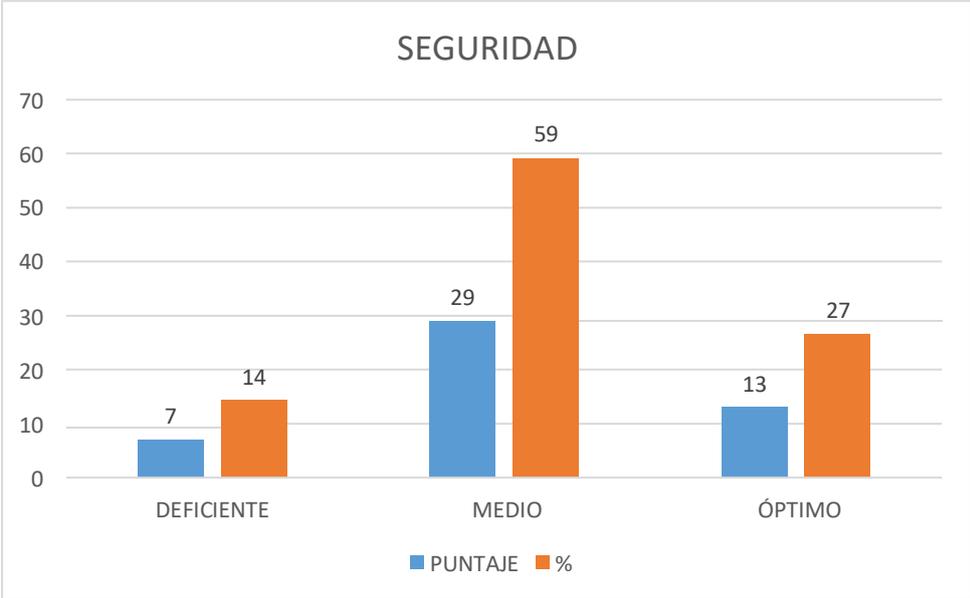
Interpretación

Según la tabla 16, un 59% de los entrevistados coincide en calificar de mediana la seguridad que brinda la dependencia en el servicio administrativo que

ofrece; en otras palabras un amplio porcentaje de los entrevistados considera que las gestiones que ellos realizan no gozan de la confidencialidad que corresponde a la naturaleza delicada de las mismas. Esto particularmente puede ser grave, pues existen situaciones muy especiales que requieren, para llegar a buen puerto, la garantía de la confidencialidad. Asimismo, el hecho de que un 27 % lo califique de óptimo sugiere que hay un sector importante que se siente seguro en las gestiones que realiza, lo cual nos lleva a pensar nuevamente en el nivel de gravedad de las gestiones, y eso es un aspecto que tal vez, decimos nuevamente, debería ser motivo de otro estudio más específico.

Figura N° 06.

Dimensión de Seguridad



Análisis

El gráfico 06 muestra como un alto porcentaje de los entrevistados, un 59 %, considera que la institución no brinda las garantías apropiadas para sentir seguridad, pues no evidencia con claridad solvencia, sea en la confidencialidad de las gestiones o en la pericia de los asesores. Esto en verdad es de cuidado pues es importante tener la confianza de que las gestiones que se realizan, son las apropiadas, esto no solo permite guardar el orden respectivo a una instancia direccional, sino sobre todo porque promueve que los usuarios cumplan con sus labores oportunamente.

Tabla N° 17

Dimensión de Empatía

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	38	78
MEDIO	11	22
ÓPTIMO	0	0
TOTAL	49	100

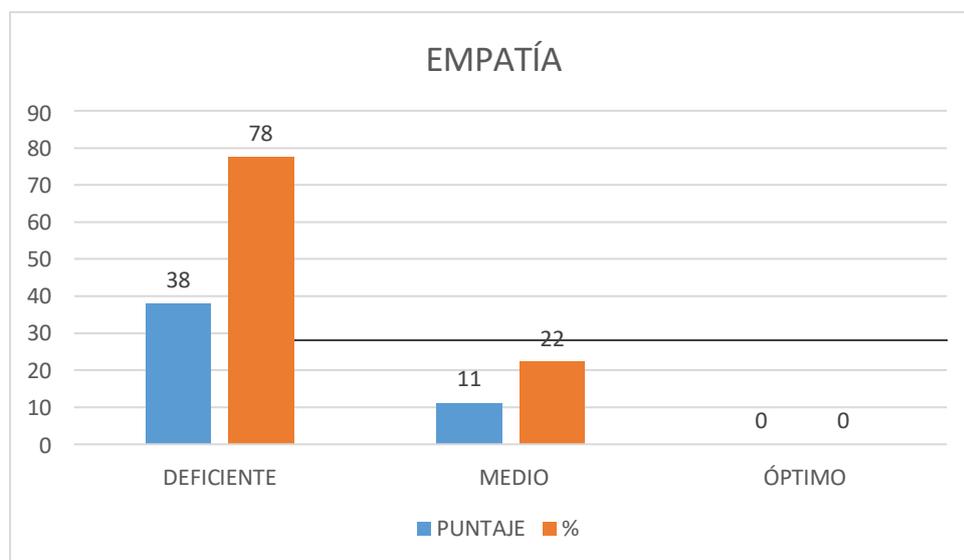
Fuente: Elaboración propia – 2021

Interpretación

La tabla 17 es categórica en la calificación de Deficiente. Así, un 78 % califica de deficiente en este aspecto de la empatía a los servicios que se brindan en la UGEL 07; un 22% de Mediana y un gravísimo 0 % a la óptima. Lo que quiere decir que un amplio sector de los directores de esta UGEL perciben que la autoridad es poco capaz de tener una mirada y actitud empáticas para con sus labores. Al parecer la experiencia que tienen los usuarios es de que se ha sido poco tolerante con sus gestiones, consultas o trámites, lo cual reviste cierto peligro, pues si los directores no se sienten cómodos en las consultas que necesitan realizar, podrían caer en errores por ignorancia o descuido y eso podría generar problemas no solo a su gestión, sino a la comunidad educativa. Luego la pregunta debería ser ¿el funcionario de la UGEL se puede sentir también parte de la comunidad educativa o eso es irrelevante?

Figura N° 07.

Dimensión de Empatía



Análisis

El gráfico 07 evidencia que un amplio 78% de encuestados califica de Deficiente la actitud empática que presenta la UGEL. Esto, por supuesto, califica como debilidad en la calidad del servicio brindado. El director de UGEL como cualquier otro usuario no solo necesita que atiendan sus gestiones, sino sobre todo que lo hagan intentando ver desde su punto de vista, no solo porque de esa forma se puede corregir un hecho aislado, sino, sobre todo, porque permite adelantar la interpretación a que podría estar llevando los protocolos o indicaciones que la UGEL da y porque de esa forma los mismos mensajes de la UGEL podrían ser diseñados con mayor precisión y de modo más diáfano.

Cabe acotar que el hecho de que un no haya calificación de óptimo en este rubro habla de lo que los directores perciben del trato de los funcionarios y asesores de la UGEL.

Tabla N° 18

Dimensión de Elementos Tangibles

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	25	51
MEDIO	24	49
ÓPTIMO	0	0
TOTAL	49	100

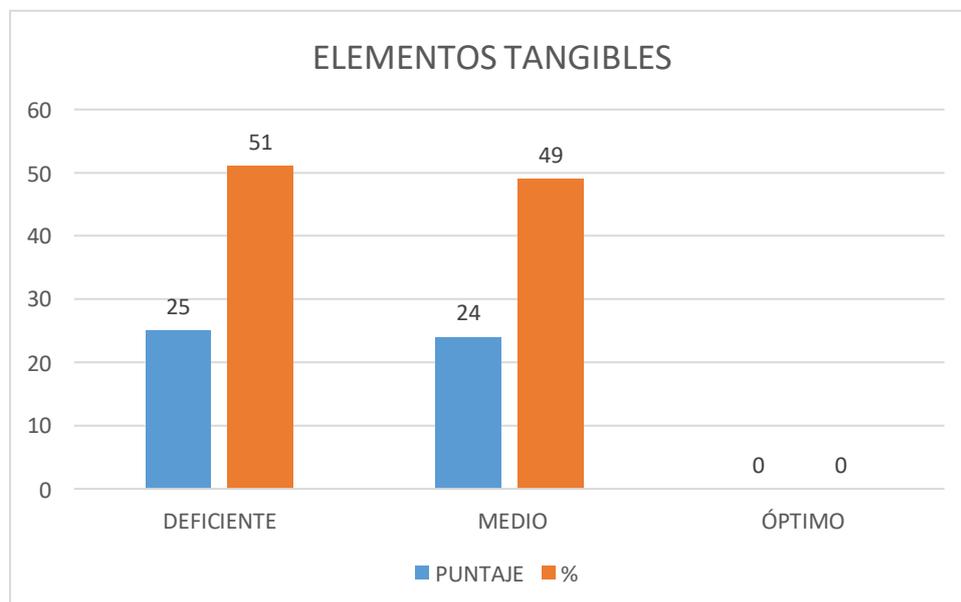
Fuente: Elaboración propia – 2021

Interpretación

La tabla 18 presenta casi una equivalencia entre los niveles Deficiente y Medio con respecto a la calificación de los Elementos Tangibles como son las instalaciones o ambientes de la UGEL. Así, para un 51 % dichas instalaciones son deficientes, mientras que para un 49 % estas calificarían como medianamente eficientes. Esto habla por supuesto de las expectativas de los usuarios con respecto al plano tangible de los servicios. Esto es interesante rescatar, pues al 2021 los servicios son fundamentalmente Online, aunque claro, quienes han respondido lo han hecho desde sus experiencias con la institución.

Figura N° 08.

Dimensión de Elementos Tangibles



Análisis

Resalta en el gráfico 08, no solo el 51 % de deficiente de los elementos tangibles, sino también el grave 0 % para la calificación de óptimo. Esto nos permite inferir que los usuarios consideran que las instalaciones que posee la UGEL 07 no son las más óptimas o que el cuidado de las mismas no es el más adecuado. Esto es paradójico en una institución que, por la naturaleza de su cargo, debe evaluar incluso esas condiciones en las escuelas de su jurisdicción. Y más, porque es un ámbito que se supone no reviste mayor dificultad que la presupuestal; por consiguiente se deberían hacer las gestiones necesarias para superar esta apreciación.

4.5 Resumen de la variable Calidad de Servicio

Tabla N° 19

Variable Calidad de Servicio

CONDICIÓN	Frecuencia	%
DEFICIENTE	3	6.1
MEDIO	32	65
ÓPTIMO	14	29
TOTAL	49	100

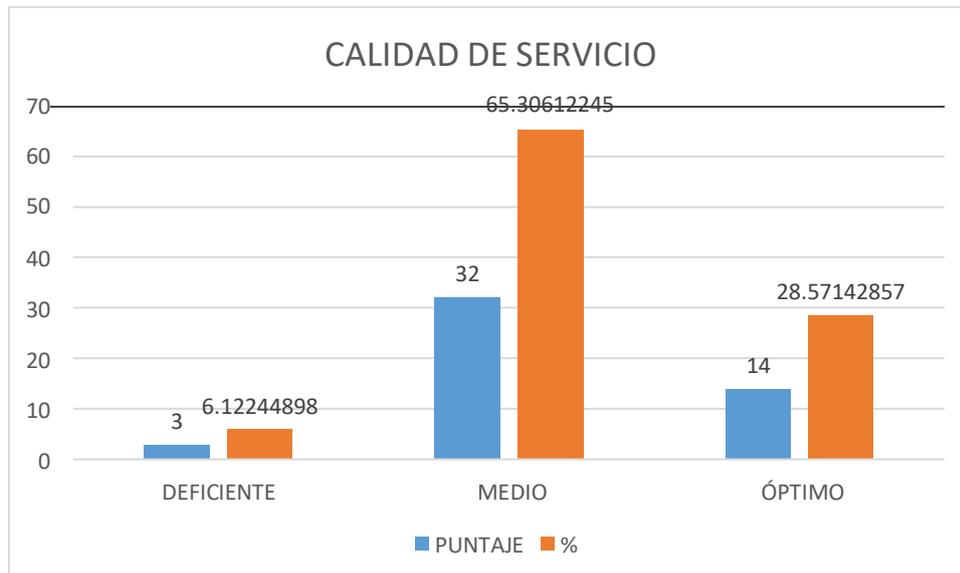
Fuente: Elaboración propia – 2021

Interpretación

La tabla 19 evidencia una apreciación de Medio a la Calidad de Servicio de un 65% de los entrevistados, lo que coincide mayormente con cada uno de los análisis que se han venido haciendo a las dimensiones de esta variable. Asimismo, se puede notar un amplio 29 % que califica de óptima la calidad del servicio que brinda la UGEL 07. Esto se puede interpretar en las mismas líneas mencionadas antes; así, a nivel del servicio, la institución deberá velar por desarrollar competencias de calidad en el servicio, deberá incidir en brindar un servicio más dinámico, solidario, empático, que dé confianza al usuario, que vea al director más que como un usuario foráneo, como un socio o colaborador en el entramado de la educación del país. Y por todo ello, busque ofrecerle las condiciones necesarias para que tenga éxito su gestión.

Figura N° 09.

Variable Calidad de Servicio



Análisis

La gráfica 09 hace visible la gran tendencia a ver la calidad de servicio como un bien en proceso. Ahora bien, esto puede entenderse también como un servicio medianamente deficiente, y dado que más de un 28 % considera que la Calidad del

Servicio es óptima, se podría entender como en proceso de mejora. Por otro lado, como ya veníamos señalando, al parecer la institución deberá incidir en su calidad de trato para con los directores y en las instalaciones; sin embargo, dado que la naturaleza de la UGEL es el direccionar instituciones que tienen por fin la gestión del aspecto formativo de los estudiantes, la UGEL deberá buscar con más atención el superar estas debilidades a fin de cambiar las proporciones para mejora.

4.6 Prueba de Hipótesis General

Dado que requerimos comprobar la hipótesis de estudio, y que la prueba de normalidad que hemos hecho con ayuda del programa spss resulta en la necesidad del empleo de un estadígrafo apropiado a pruebas paramétricas, usamos del coeficiente de Pearson; así, con la ayuda del programa SPSS 22 y el Excel; llegamos a establecer un coeficiente de correlación de 0.899, el cual en el nivel 0,01 bilateral es considerado de correlación significativa.

Tabla N° 20

Correlación de Pearson entre Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio

	ρ	p	N
Simplificación Administrativa-Calidad de Servicio	0.899	0	49

Fuente: Elaboración propia - 2021

Tabla N° 21

Análisis e interpretación de hipótesis

Hipótesis Estadística	H0 = No existe correlación entre Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio H1 = Existe correlación entre Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio
Nivel de Significancia	$\alpha = 5\% = 0.05$
Coefficiente de correlación de Spearman	0.899 = Positiva

Valor p calculado	p = 0.001
Conclusión	Como $p = 0 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. Esta relación es directa, es decir, a mayor satisfacción laboral mayor desempeño laboral, además la relación es Muy alta(= 0.899)

Fuente: Elaboración propia - 2021

Tabla N° 22

Análisis e interpretación de hipótesis

Simplificación Administrativa	Calidad del Servicio			Total	%
	Deficiente	Medio	Óptimo		
Deficiente	3	3	1	7	14.29%
Medio	0	29	0	29	59.18%
Óptimo	0	0	13	13	26.53%
Total	3	32	14	49	100.00%
%	6.12 %	65.31%	28.57%	100%	

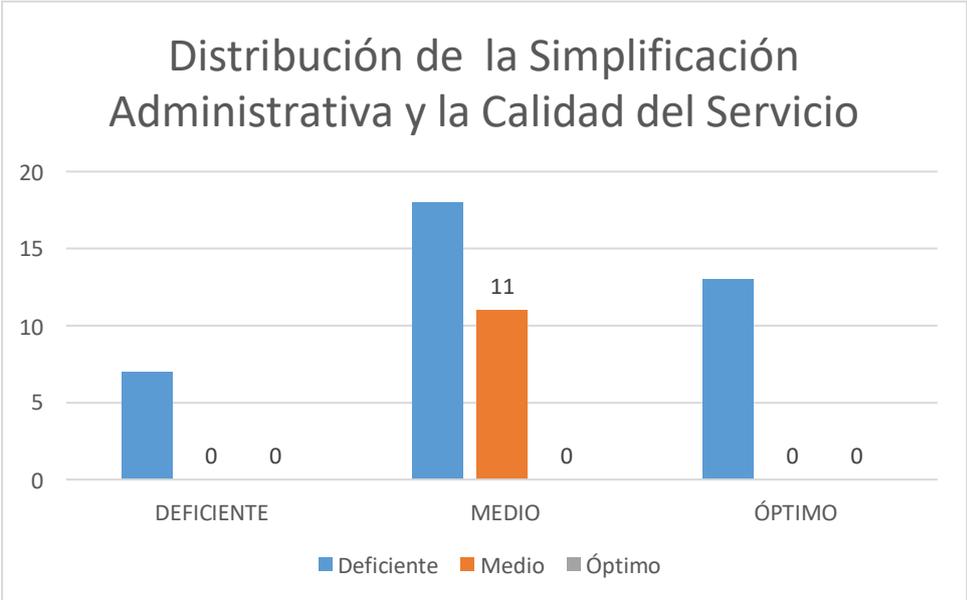
Fuente: Elaboración propia - 2021

Los datos organizados en la tabla 22 demuestran que hay una clara relación entre el nivel de implementación de las políticas de Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio brindada a los usuarios de la UGEL 07. Esto es importante resaltar, pues en este contexto de aislamiento que hemos vivido, la simplificación administrativa habría sido una oportunidad para entregar un servicio más apreciado por los usuarios. Así pese a que se ha atendido de modo remoto a los directores, y pese a que esto podría haber significado una oportunidad para facilitar gestiones a los directores de las IIEE estatales en la UGEL 07, los mismos no consideran ello, sino que por el contrario, consideran que hay todavía mucho que trabajarse; no obstante ello, hay que rescatar que se tiene una aprobación óptima del 26 %, una calificación de Mediana del 59 % y una de Deficiente del 14.29 %. Estos porcentajes pueden servir para proponer cambios sustanciales en aspectos y áreas estratégicas. Tal vez la próxima inversión debería estar orientada a la promoción

de una cultura institucional diferente.

Figura N° 10.

Distribución de la Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio



Los datos que se han registrado en la tabla 22 y que se han presentado en el gráfico 10 evidencian la apreciación que tienen los usuarios entre la Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio en la UGEL 07. Salta a la vista el hecho de una gran tendencia a calificar ambas variables como de eficiencia Media; además, se debe reconocer que la calificación de Deficiente casi es nula, lo cual supone un capital importante a considerar en la planificación de la institución. Por otro lado, el hecho de que un porcentaje notorio valore de Óptimo agrega al capital del cual se parte; sin embargo, hay que decir que así como se puede interpretar de medio lleno, también se puede hacer de medio vacío, por lo cual creemos que la autoridad de la UGEL tiene la oportunidad de proponer mejoras sustanciales que modifiquen estas estadísticas de modo positivo.

4.7 Prueba de Hipótesis Específicas

4.7.1 Prueba de Hipótesis Específica 1

H1: El nivel que se infiere de la Simplificación Administrativa en la UGEL 07 el año 2021 es

Tabla N° 23.

Simplificación Administrativa

Válido	Frecuencia	Porcentaje %
DEFICIENTE	7	14.29%
MEDIO	29	59.18%
ÓPTIMO	13	26.53%
Total	49	100,0

Fuente: Elaboración propia – 2021

Decisión

En la tabla 23 resumimos la data obtenida sobre la variable Simplificación Administrativa de la UGEL 07 donde los directores entrevistados calificaron de Medio la eficiencia de este aprovechamiento de las políticas de Simplificación Administrativa; lo cual, de acuerdo con las respuestas obtenidas de los cuestionarios aplicados, sobre todo se orientan a las preguntas asociadas con el tiempo que toman las gestiones que desarrollan los directores en la UGEL; al parecer, para los entrevistados, la dinámica de estas gestiones no es la más adecuada.

4.7.2 Prueba de Hipótesis Específica 2

H1: El nivel de la Calidad del Servicio en la UGEL 07 el 2021 es

Tabla N° 24.

Calidad de Servicio

Válido	Frecuencia	Porcentaje %
DEFICIENTE	3	6.12%
MEDIO	32	65.31%
ÓPTIMO	14	28.57%
Total	49	100,00%

Fuente: Elaboración propia – 2021

En la tabla 24 resumimos la data recogida con respecto a la variable Calidad de Servicio, en la cual 65.31% de los entrevistados calificaron de Medio la Calidad del Servicio brindada por la UGEL 07; lo cual evidencia que, a la opinión de los usuarios, el aspecto de la atención es muy importante, la solvencia con que los funcionarios brindan sus servicios dan garantía de eficiencia.

4.7.3 Prueba de Hipótesis Específica 3

Tabla N° 25.

Correlación entre Simplificación Administrativa y Fiabilidad

	ρ	p	N
Simplificación Administrativa-Fiabilidad	0.88	0	49

Fuente: Elaboración propia 2021

Tabla N° 26.

Análisis e interpretación de Hipótesis de Correlación

Hipótesis Estadística	H0 = No existe correlación entre Simplificación Administrativa y Fiabilidad H1 = Existe correlación entre Simplificación Administrativa y Fiabilidad
Nivel de Significancia	$\alpha = 5\% = 0.05$
Coefficiente de correlación de Spearman	0.88 = Positiva
Valor p calculado	$p < 0.01$
Conclusión	Dado que $p < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula quedando con la hipótesis alterna, deduciendo que la Simplificación Administrativa tiene una correlación significativa con la Dimensión Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia 2021

4.7.4 Prueba de Hipótesis Específica 4

Tabla N° 27.

Correlación entre Simplificación Administrativa y Sensibilidad

	ρ	p	N
<u>Simplificación Administrativa-Sensibilidad</u>	0.869	0	49

Fuente: Elaboración propia 2021

4.7.5 Prueba de Hipótesis Específica 5

Tabla N° 28.

Correlación de Simplificación Administrativa y Seguridad

	ρ	p	N
<u>Simplificación Administrativa-Seguridad</u>	0.694	0	49

Fuente: Elaboración propia 2021

4.7.6 Prueba de Hipótesis Específica 7

Tabla N° 29.

Correlación de Simplificación Administrativa y Elementos Tangibles

	ρ	p	N
<u>Simplificación Administrativa-Elementos Tangibles</u>	0.461	0	49

Fuente: Elaboración propia 2021

4.7.6 Prueba de Hipótesis Específica 6

Tabla N° 30.

Correlación de Simplificación Administrativa y Empatía

	ρ	p	N
Simplificación Administrativa-Empatía	0.835	0	49

Fuente: Elaboración propia 2021

Hipótesis Estadística	H0 = No existe correlación entre la Simplificación Administrativa y la Dimensión Empatía H1 = Existe correlación entre la Simplificación Administrativa y la Dimensión Empatía
Nivel de Significancia	$\alpha = 5\% = 0.05$
Coefic. de correlac. de Spearman	0.835 = Positiva
Valor p calculado	$p < 0.001$
Conclusión	Dado que $p < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula quedando con la hipótesis alterna, deduciendo que la Simplificación Administrativa tiene una correlación positiva con la Dimensión Empatía

Fuente: Elaboración propia 2021

Tabla N° 31.

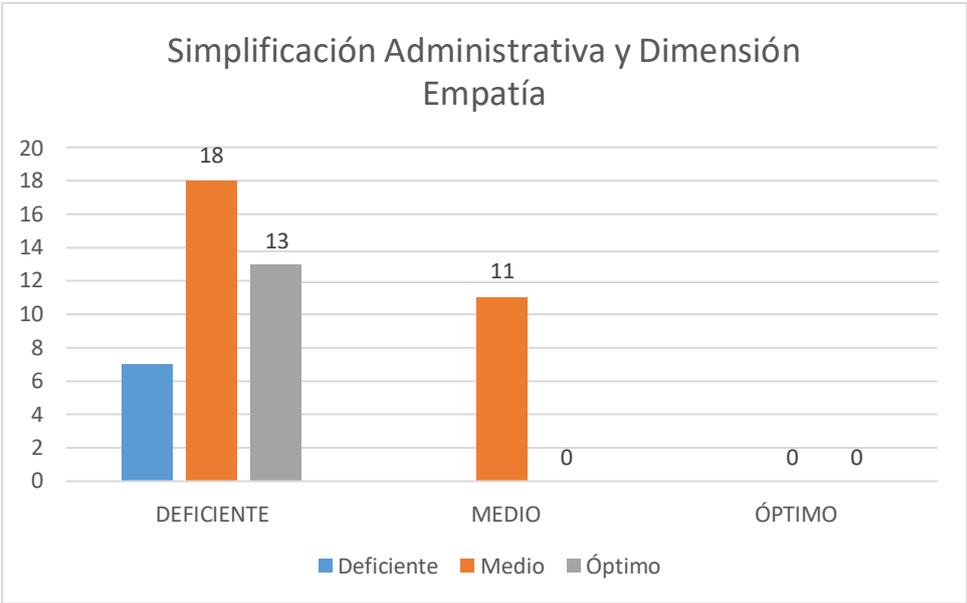
Simplificación Administrativa y Dimensión Empatía

Simplificación Administrativa	Dimensión Empatía			Total	%
	Deficiente	Medio	Óptimo		
Deficiente	7	0	0	7	14.29%
Medio	18	11	0	29	59.18%
Óptimo	13	0	0	13	26.53%
Total	38	11	0	49	100.00%
%	77.55%	22.45%	0.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia - 2021

Figura N° 11.

Correlación entre Simplificación Administrativa y Dimensión Empatía



En la tabla 31 y el gráfico 11 se puede observar con cierta claridad que un porcentaje mayor de los entrevistados se ubican en la categoría Deficiente, tanto en la variable Simplificación Administrativa como en el caso de la Dimensión Empatía; por ello se puede concluir que la apreciación de los usuarios es desfavorable con respecto a la eficiencia de la Simplificación Administrativa en la calidad del servicio que la UGEL 07 de Lima Metropolitana. Lo que puede interpretarse como la percepción de expectativas no cubiertas por la entidad.

V. Discusión

La situación de la gestión de la UGEL 07 de Lima Metropolitana en este contexto de aislamiento por el COVID-19 es la misma que viven todas estas instancias que han continuado sus servicios de modo remoto, pues sus servicios son impostergables para la marcha normal del país. Ahora bien, según los datos obtenidos en este estudio, la percepción que el usuario tiene sugeriría que este servicio tendría poca calidad, pues más de un 59% de los entrevistados han calificado de Medio eficiente al proceso de Simplificación Administrativa; mientras que más de un 65% ha hecho lo propio con respecto a la Calidad del Servicio. Esto es particularmente relevante y sintomático pues quienes han sido encuestados son los directores de las IIEE de esta UGEL, acotando que se hizo optó por ello dado que estos funcionarios son los que mayormente desarrollando gestiones en la UGEL, en otras palabras, son sus usuarios fundamentales y recurrentes.

Esto podemos interpretarlo como que la dinámica y los procesos que imbuyen las gestiones en la UGEL 07 no cubren las expectativas de los usuarios, y dado que los usuarios son directores de colegios, se entiende que estos tienen una idea de lo que es gestión, así que su apreciación realmente es importante. No hemos entrevistado a neófitos, sino a profesionales de la gestión pública, y son ellos los que han respondido que sus expectativas con respecto a la Simplificación Administrativa y sobre la Calidad del Servicio son mayores.

Ciertamente no es muy alevado el porcentaje que califica de deficiente ambas variables, pero su sola presencia ya es una llamada de alerta, hay usuarios que tienen mayores expectativas sobre la gestión.

Quizá la forma atropellada en que se dio la orden para la actividad remota no ha contribuido en la mejor actuación de los funcionarios de la UGEL, pero eso solo puede ser considerado como argumento de apertura, a estas alturas, ya cerca de dos años de actividad remota, esta ya debiera ser parte de la nueva normalidad y se deberían estar dando los protocolos para asegurar un servicio eficiente y eficaz.

En este sentido, si bien es cierto Miguel Ángel Fernández (2015) no propone su estudio en el trabajo remoto ni está asociado a la gestión educativa, pues su estudio está asociado a la recaudación de tasas municipales, su estudio concluye, al igual que el nuestro, que los aspectos más importantes de la atención están relacionados con la conducta de los funcionarios; así a su 54% de capacidad de respuesta del funcionario, nosotros relacionamos nuestro 78% de calificación de deficiente en el aspecto de la empatía; no cabe duda que para el público usuario una componente relevante es la actitud del funcionario en el proceso de la gestión.

En ese mismo sentido, compartimos la conclusión general de Edilberto Najar (2019), quien afirma que la satisfacción desde la lectura del público usuario, con respecto a la Simplificación Administrativa es positiva; incluso detalla que los usuarios valoran la eliminación de obstáculos administrativos y los sobre costos. De igual forma, los directores valoran la eficiencia en los procesos de gestión, llámese los protocolos eficientes y el cuidado del tiempo en la gestión. A estos funcionarios, dada la naturaleza de su labor, no se le puede medir en función a costos, pues tales corren por cuenta del Estado, pero el tiempo empleado en los procesos sí son valorados por ellos.

Por otro lado, a diferencia de Leandro Rocca (2016) quien califica a la dimensión Elementos Tangibles como la elegida de menos importante por los encuestados, en el caso nuestro, fue una que aportó una valoración de Deficiente muy importante. Aunque, tal vez la diferencia se encuentre en la naturaleza de las instituciones estudiadas, pues en el caso de Leandro se ha estudiado la apreciación del Departamento de Obras Particulares de una municipalidad, mientras que nosotros hemos estudiado una UGEL. Aunque hay que reconocer que en algo importante estamos coincidiendo, en el hecho de que la satisfacción está en una calificación de Medio eficiente.

De otro lado, coincidimos con Yuly Armendia Pintado Morales (2020) en la relación estrecha entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, de lo cual Pintado agrega que concurre una incidencia recíproca entre estas variables. Para los fines de nuestra investigación, podemos encontrar una identificación entre la satisfacción de los usuarios y la apreciación de la Calidad del

Servicio, pues entendemos que la Calidad del Servicio desde la postura del usuario no es otra cosa que las expectativas de este cubiertas por el servicio brindado; así, si dichas expectativas se han cubierto podemos afirmar que es de calidad; además, si dichas expectativas fueron cubiertas con exceso, lo podemos calificar de excelente.

Siguiendo con nuestro análisis, las conclusiones de nuestro estudio difieren en algo de las que encontró Richard Alberto Díaz Gastelo (2017), pues la correlación que él encontró entre la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción es positiva y moderada. Ahora bien, es cierto que existe diferencia entre el nivel de satisfacción y la Calidad de Servicio pero también es cierto que existirían puntos de coincidencia, pues ambos suponen apreciación del usuario y son lógicamente proporcionales, así, mayor satisfacción implicaría mayor calidad; de aquí que, tomando la satisfacción como la apreciación de Calidad de Servicio, nuestra correlación no solo es positiva sino que además es importante pues hemos hallado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.899.

Asimismo, creemos que las conclusiones de Jonathan Ayala y Gladis Rubio (2019) podrían explicar los niveles bajos de la calidad del servicio de nuestro estudio a pesar de la Simplificación Administrativa; así, Ayala y Rubio concluyen que la simplificación administrativa debe ser diseñada, planeada, organizada e implementada, solo así se puede asegurar compromiso de los actores del proceso; lo cual nos lleva a presumir que, aunque se habla de Simplificación Administrativa, en la práctica tal simplificación no es muy evidente. Esto queda claro a partir de las respuestas que hemos obtenido de los principales usuarios de los servicios de la UGEL 07, los directores.

De otro lado, si bien es cierto nuestro estudio no se enfoca propiamente en la naturaleza jurídica de los trámites en la UGEL, que es materia del estudio de Orellana (2019), sí coincidimos con él en el sentido de que los criterios para la Simplificación administrativa deben valorar la importancia de brindar la seguridad jurídica que los trámites deben guardar, toda vez que de estos se debieren un conjunto de decisiones que pueden afectar la insitucionalidad de las decisiones tanto al interior de la UGEL como en las escuelas de su envergadura. De aquí que

sería muy necesario que todos los documentos presentados por los usuarios sean corroborados, lo que hace muy necesaria la implementación de la interoperabilidad, para comenzar, intrainstitucional, y luego interinstitucional.

En el caso del estudio en la atención al pública en las tiendas MAC en el cono norte de lima (Cueva, 2019), salvando las evidentes distancias, pues es un servicio que se brinda con fines de lucro, así que dicha labor está fiscalizada y planificada siguiendo estrictos controles de calidad, coincidimos en que se debe realizar atención especializada para superar las deficiencias del servicio que se presta; sin embargo, consideramos que dichos cambios deben surgir como resultado de una profunda reflexión intrainstitucional. Los funcionarios de la UGEL deberán entender que la percepción del público usuario no favorece su desempeño, y deberán evaluar sus debilidades y proponer pasos para revertir eso. Estos pasos pueden considerar las dimensiones que se han evaluado en este estudio: seguridad, empatía, sensibilidad, elementos tangibles y fiabilidad.

Siguiendo el mismo razonamiento, aunque hemos empleado diferentes instrumentos (nosotros nos hemos basado en el modelo SERVQUAL, mientras que él ha empleado SERVPERF), coincidimos en mucho con Cueva (2019), en el sentido de que uno de los aspectos que da la percepción de ineficiente al servicio que se presta, está asociado al tiempo que demora la gestión. En ese sentido, al igual que los entrevistados de Cueva, la lentitud en el servicio es uno de los factores que genera mayor molestia entre el público usuario; esto revelaría las encuestas que hemos desarrollado a los directores de las IIEE de la UGEL 07. Y al igual que Cueva, se hace muy necesario mejorar el sistema general del servicio, la modernización del Estado, más que una norma o decreto, debe ser un conjunto de procedimientos institucionalizados, una cultura organizacional, un estilo de gestión que trascienda directivas y reglamentos, un desempeño que pueda verse claramente en Mesa de Partes, en las oficinas de Planeamiento.

Además, coincidimos con las conclusiones de Maggi (2018), en el sentido de que los servicios que se prestan al público usuario demandan un cambio en la cultura organizacional, un cambio que se enfoque en la satisfacción del usuario. En ese sentido, ya existe una máxima en el sistema educativo que direcciona la gestión

institucional, el bienestar del estudiante es el fin supremo de la gestión educativa. Tal vez si se hace la inferencia necesaria, se deberá entender que, dado que la labor institucional de las IIEE está asociada íntimamente con la gestión que desarrollan los directores en la UGEL, el servicio que se brinda al usuario en la UGEL redundará positiva o negativamente en la atención de los estudiantes; luego, la labor del UGEL también debería tener como máxima al bienestar del estudiante.

Por otro lado, Carlos Enfi que Jiménez (2019) ha considerado un ámbito que no estaba en nuestros presupuestos, ¿cuál es la apreciación de los funcionarios que deben llevar adelante la Simplificación Administrativa? Tal vez esta variable deba considerarse en futuras investigaciones, no solo por la gestión en particular, sino sobre todo porque el mismo funcionario termina siendo parte de los usuarios o clientes internos, y porque es innegable que el desempeño no depende únicamente de la pericia, sino de un componente actitudinal que está asociado a ¿cómo se siente el funcionario? Nadie puede dar lo que no tiene.

VI. Conclusiones

1. Se concluye que existiría correlación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL 07, pues el coeficiente de correlación de Pearson arroja un 0.899; sin embargo, al parecer los avances en esta Simplificación Administrativa todavía no son los mejores; por eso es que el promedio de los porcentajes ubica una apreciación de Medio eficiente. Esto se hace evidente en las respuestas que dan los entrevistados con respecto a la eficiencia de la gestión, tanto en la recepción de documentos como en atención más especializada de algún departamento.

2. Con un coeficiente de correlación de 0.461, se concluye que existiría una correlación positiva moderada entre la simplificación administrativa y la dimensión Elementos tangibles, lo que puede entenderse de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas. Y es que si bien es cierto la Simplificación es calificada mayormente de medianamente eficiente, el aspecto de Elementos Tangibles, es calificado mayormente de Deficiente.

3. Con un coeficiente de correlación de 0.880, se concluye que efectivamente existiría una correlación positiva y alta entre la simplificación administrativa y la fiabilidad, lo que puede entenderse de las respuestas presentadas por los encuestados. Así, la fiabilidad tiene una calificación de medianamente eficiente, lo que evidenciaría que la apreciación que se tiene de la actitud de los funcionarios de la UGEL es de que dan poca confianza, sobre todo en casos ampulosos, por supuesto.

4. Con un coeficiente de correlación de 0.694, se concluye que efectivamente existiría una correlación positiva alta entre la simplificación administrativa y la seguridad, lo que puede entenderse de las respuestas presentadas por los encuestados. Así, la seguridad tiene una calificación de medianamente eficiente, lo que evidenciaría que la apreciación que se tiene es de que no se evidencia la pericia ni los protocolos ni se hacen muy visibles dichos protocolos, lo que llevaría a esta calificación.

5. Con un coeficiente de correlación de 0.835, se concluye que

efectivamente existiría una correlación positiva entre la simplificación administrativa y la empatía, lo que puede entenderse de las respuestas presentadas por los encuestados. Así, la empatía tiene una calificación de medianamente eficiente, esto evidenciaría que el trato que recibe el usuario no es bien visto por él; al parecer las expectativas que tiene con respecto a la forma en que se le debe tratar al llevar adelante sus gestiones es mucho más alta de lo que recibe.

VII. Recomendaciones

1. Dado que se evidencia la correlación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL 07, se recomienda hacer los estudios respectivos para llevar adelante la propuesta de Simplificación Administrativa de la mejor manera, de tal forma que se puedan observar sus efectos en la Calidad del servicio que se brinda.

2. Dado que se evidencia la correlación entre la simplificación administrativa y la dimensión Elementos tangibles, se recomienda evaluar la eficiencia de los elementos tangibles con que cuenta la UGEL para proponer mejoras que redunden en una atención eficiente de los usuarios mas recurrentes, los directores de las IIEE:

3. Dado que se evidencia la correlación entre la simplificación administrativa y la fiabilidad, se recomienda hacer los estudios adecuados para implementar protocolos y principios de fiabilidad que la hagan evidente a los usuarios. El usuario debe sentir total confianza al presentar sus gestiones, pues tiene la confianza de la fiabilidad del desempeño profesional de los funcionarios que lo atienden.

4. Dado que se evidencia la correlación entre la simplificación administrativa y la seguridad, se recomienda diseñar e implementar los protocolos necesarios para que toda gestión brinde la seguridad necesaria sea en el aspecto ético como en el legal, de tal forma que el usuario pueda apreciar que le brindan las condiciones más óptimas para las garantías de su gestión.

5. Dado que se evidencia la correlación entre la simplificación administrativa y la empatía, se recomienda diseñar e implementar protocolos que apunten a un cambio de cultura organizacional que entienda en el usuario a un compañero al que hay que apoyar; que entienda que la razón de su función es el facilitar la gestión y el éxito del director. Así como el fin máximo es el estudiante, pues dado que el vínculo entre ese estudiante y la UGEL es el director, como consecuencia concomitante, el fin de la UGEL debe ser atender de modo prolijo y eficaz al Sr. Director.

Referencias

- Ávila, Noé. (2016). *Propuesta metodológica para la simplificación del trámite y los procesos administrativos de titulación por tesis: Caso de la carrera de Ingeniería Industrial en la FES Aragón UNAM*. Unidad de Pos Grado de la Universidad Autónoma de México. Consultado el 11 de setiembre del 2021 en https://repositorio.unam.mx/contenidos/propuesta-metodologica-para-la-simplificacion-del-tramite-y-los-procesos-administrativos-de-titulacion-por-tesis-ca-88941?c=r38gmw&d=false&q=*&i=1&v=1&t=search_0&as=0
- Ayala, J. ; Rubio G. (2019). *Simplificación administrativa y mejora de la calidad del servicio al ciudadano en la municipalidad del agustino – 2018*. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad Privada Telesup. Lima-Perú. Consultado el 12 de diciembre del 2021.
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/222/1/AYALA%20MENDOZA%20JONATHAN-RUBIO%20RUBIO%20GLADIS%20MARIA%20STEPHANIE.pdf>
- Casino M., (2001). *Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico. AEstudios de Economía Aplicada* ISSN: 1133-3197 secretaria.tecnica@revista-eea.net Asociación Internacional de Economía Aplicada España
1<https://www.redalyc.org/pdf/301/30118209.pdf>
- Díaz G., R. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la municipalidad distrital de Tumbán – 2017*. Unidad de Post Grado en la UCV. Consultado el 15 de octubre del 2021 en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21789/diaz_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, Edison (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80. Bogotá Colombia. Consultado el 12 de diciembre del 2021 en <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Fernández, Miguel. (2015). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso*. Universidad Nacional de La Plata en Argentina. Consultado el 09 de setiembre del 2021 en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53926>
- Jiménez G., C. (2019). *Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019*. Unidad de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Consultado el 09 de setiembre del 2021 en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36878>
- Nájar, Edilberto. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019*. Unidad de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Consultado el 08 de setiembre del 2021 en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40050>
- Ñaupas, P., Mejía M, Novoa R. y Villagómez P. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. CEPREDIM.
- Paredes N., Fernando (2005). *Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Centro de Investigación Parlamentaria (CIP). Consultado el 15 de octubre en https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf
- Pintado M., Y (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura*. Unidad de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Consultado el 08 de setiembre del 2021 en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49526>
- Reina Matsumoto Nishizawa (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. PERSPECTIVAS ISSN: 1994-3733 oswaguan@ucbcbba.edu.bo Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia,

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Rocca, Leandro. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Universidad Nacional de La Plata. Consultado el 10 de setiembre del 2021 en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>

Anexos

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Simplificación Administrativa	En el desarrollo de la gestión por procesos es importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, ya que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública. La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. (Gobierno del Perú 2018)	La Simplificación Administrativa se puede definir como el conjunto de procesos que pretenden reducir los costos y tiempos, eliminando para ello la duplicidad de esfuerzos y de inversión.	Tiempo de atención del procedimiento Procesos conexos que favorecen la simplificación	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de duración - Recepción de documentos - Entrega de documentos - Información clara - Secuencia lógica de los trámites - Legitimidad del procedimiento 	INSTRUMENTO: ENCUESTA CON ESCALA NOMINAL 1. NUNCA 2. ALGUNAS VECES 3. VARIAS VECES 4. COMÚNMENTE 5. SIEMPRE
Variable 2 Calidad del Servicio	Calidad de servicio se define como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes donde se comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que reciben. (Cronin, J, y Taylor, S., 1992)	La calidad del servicio se debe entender como el conjunto actos de la función pública que concuerdan con las expectativas de la sociedad y que por ello reciben el reconocimiento de la misma.	Dimensión de Elementos Tangibles Dimensión de Fiabilidad Dimensión de Sensibilidad Dimensión de Seguridad Dimensión de Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Presencia del personal - Instalaciones y equipos - Actuar con responsabilidad - Actuar con puntualidad - Trato amable con el usuario - Mostrar interés ante las necesidades del usuario - Solvencia en la gestión - Legalidad - Escucha empática - Conducta empática 	NOMINAL 1. NUNCA 2. ALGUNAS VECES 3. VARIAS VECES 4. COMÚNMENTE 5. SIEMPRE

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TIEMPO DE ATENCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							<i>Ninguna</i>
1	La atención que presta el personal de la UGEL 07 es oportuna.							/
2	El horario de atención de la UGEL 07 es conveniente.							/
3	Los horarios de atención que la UGEL 07 ha establecido para atenderlo se adaptan a su disponibilidad de tiempo.							/
4	El tiempo de atención que el personal de la UGEL 07 le brinda es adecuado para satisfacer sus requerimientos.							/
5	El personal de la UGEL 07 cumple con atender su trámite o solicitudes en los plazos establecidos o prudenciales.							/
6	El personal de la UGEL 07 recepciona ágilmente la documentación de su trámite y le entrega el cargo respectivo.							/
7	El personal de las áreas técnicas de la UGEL 07 le asesora y le brinda respuestas rápidas.							/
8	El personal de plataforma de atención de la UGEL 07 le orienta y le brinda respuestas rápidas.							/
9	Cuando acude a la UGEL 07 recibe una atención inmediata o preferencial para solucionar sus dificultades o requerimientos.							/
10	El personal de la UGEL 07 le entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.							/
	PROCESOS CONEXOS QUE FAVORECEN LA SIMPLIFICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de la UGEL 07 le explica claramente los trámites o procedimientos que debe realizar.							<i>Ninguna</i>
12	En la UGEL 07, los requisitos para la realización de trámites se encuentran claramente presentados en su portal web.							/
13	En la UGEL 07, los requisitos para la realización de trámites se encuentran claramente presentados en espacios informativos de cada área de la UGEL.							/
14	La UGEL 07 suele informar, exhibir o publicar los estándares de tiempo de respuesta a los diversos trámites o procedimientos administrativos.							/

15	La información o requisitos que solicita la UGEL 07 son esenciales para el trámite o procedimiento administrativo que realiza.							<i>Ninguna</i>
16	La organización de los procedimientos administrativos de la UGEL 07 responde a las disposiciones del Minedu sobre simplificación administrativa.							/
17	En la UGEL 07, la secuencia de los procedimientos administrativos y trámites son clarificados mediante esquemas o diagramas de flujo.							/
18	La UGEL 07 diseña y publica orientaciones que favorecen más la simplificación administrativa.							/
19	La UGEL 07 aplica correctamente las normas legales de simplificación administrativa.							/
20	La UGEL 07 demuestra estar comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificado.							/

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevanci ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FIABILIDAD							<i>Ninguna</i>
1	El personal de la UGEL 07 cumple oportunamente con sus compromisos.							/
2	El personal de la UGEL 07, desempeña bien el servicio aún en la primera vez.							/
3	El personal de la UGEL 07 proporciona sus servicios en el momento en que promete o informa hacerlo.							/
4	El personal de la UGEL 07 le informa sus los errores, omisiones u observaciones con prontitud para corregirlos oportunamente.							/
	SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	<i>Ninguna</i>
5	La UGEL 07 informa oportunamente a los directores cuándo se ejecutarán los servicios o actividades.							/
6	El personal de la UGEL 07 demuestra amabilidad cuando lo atiende.							/
7	Ante un problema o dificultad, el personal de la UGEL 07 le muestra un sincero interés o disposición para ayudarlo.							/
8	El personal de la UGEL 07 adecúa sus funciones a las necesidades de los directores.							/
9	En la UGEL 07, prima por sobre todo la preocupación por cubrir las necesidades del director o directora.							/
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	<i>Ninguna</i>
10	Usted percibe que sus gestiones ante la UGEL 07 gozan del nivel de confidencialidad necesarias, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones.							/
11	El personal de la UGEL 07 evidencia conocimiento suficiente para asesorarlo o responder satisfactoriamente a sus preocupaciones.							/
12	El personal de la UGEL 07, ante las gestiones de los directores de las IIEE, actúan ajustados a la normativa.							/
13	En la UGEL 07, cada trámite reglamentado está ajustado a ley y a la ética							/
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	/

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TIEMPO DE ATENCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
1	La atención que presta el personal de la UGEL 07 es oportuna.	X		X		X		
2	El horario de atención para la recepción de documentos, en mesa de partes de la UGEL 07, es conveniente.	X		X		X		
3	El horario de atención que la UGEL 07 ha establecido en las diferentes áreas técnicas para atender a directores se adapta a su disponibilidad de tiempo.	X		X		X		
4	El tiempo de atención que el personal de la UGEL 07 le brinda es adecuado para satisfacer sus requerimientos.	X		X		X		
5	El personal de la UGEL 07 cumple con atender su trámite o solicitudes en los plazos establecidos o prudenciales.	X		X		X		
6	El personal de la UGEL 07 recepciona ágilmente la documentación de su trámite y le entrega el cargo respectivo.	X		X		X		
7	El personal de las áreas técnicas de la UGEL 07 asesora y brinda respuestas rápidas en temas de gestión e interpretación de normas técnicas.	X		X		X		
8	El personal de plataforma de atención de la UGEL 07 le orienta y le brinda respuestas rápidas en asuntos de procedimientos administrativos.	X		X		X		
9	Cuando acude a la UGEL 07 recibe una atención inmediata o preferencial para solucionar sus dificultades o requerimientos.	X		X		X		
10	El personal de la UGEL 07 le entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.	X		X		X		
	PROCESOS CONEXOS QUE FAVORECEN LA SIMPLIFICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de la UGEL 07 le explica claramente los trámites o procedimientos que debe realizar.	X		X		X		
12	En la UGEL 07, los requisitos para la realización de trámites se encuentran claramente presentados en su portal web.	X		X		X		
13	En la UGEL 07, los requisitos para la realización de trámites se encuentran claramente presentados en espacios informativos de cada área de la UGEL.	X		X		X		
14	La UGEL 07 suele informar, exhibir o publicar los estándares de tiempo de respuesta a los diversos	X		X		X		

	trámites o procedimientos administrativos.						
15	La información o requisitos que solicita la UGEL 07 son esenciales para el trámite o procedimiento administrativo que realiza.	X		X		X	
16	La organización de los procedimientos administrativos de la UGEL 07 responde a las disposiciones del Minedu sobre simplificación administrativa.	X		X		X	
17	En la UGEL 07, la secuencia de los procedimientos administrativos y trámites son clarificados mediante esquemas o diagramas de flujo.	X		X		X	
18	La UGEL 07 diseña y publica orientaciones que favorecen más la simplificación administrativa.	X		X		X	
19	La UGEL 07 aplica correctamente las normas legales de simplificación administrativa.	X		X		X	
20	La UGEL 07 demuestra estar comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia y aprobación del instrumento presentado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra María Lucila Piscoya Chicoma

DNI:17407477

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación

24, de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


24/11/2021

Dra. María Lucila Piscoya Chicoma

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FIABILIDAD							
1	El personal de la UGEL 07 cumple oportunamente con sus compromisos.	X		X		X		
2	El personal de la UGEL 07, desempeña bien el servicio aún en la primera vez.	X		X		X		
3	Ante imprevistos, el personal de la UGEL 07 informa con prontitud a fin de coordinar la reprogramación oportuna.	X		X		X		
4	El personal de la UGEL 07 le informa de errores, omisiones u observaciones con prontitud para corregirlos oportunamente.	X		X		X		
	SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La UGEL 07 informa oportunamente a los directores cuándo se ejecutarán los servicios o actividades.	X		X		X		
6	El personal de la UGEL 07 demuestra amabilidad cuando lo atiende.	X		X		X		
7	Ante un problema o dificultad, el personal de la UGEL 07 le muestra un sincero interés o disposición para ayudarlo.	X		X		X		
8	El personal de la UGEL 07 adecúa sus funciones a las necesidades de los directores.	X		X		X		
9	En la UGEL 07, prima por sobre todo la preocupación por cubrir las necesidades del director o directora.	X		X		X		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted percibe que sus gestiones ante la UGEL 07 gozan del nivel de confidencialidad necesarias, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones.	X		X		X		
11	El personal de la UGEL 07 evidencia conocimiento suficiente para asesorarlo o responder satisfactoriamente a sus preocupaciones.	X		X		X		
12	El personal de la UGEL 07, ante las gestiones de los directores de las IIEE, actúan ajustados a la normativa.	X		X		X		
13	En la UGEL 07, cada trámite reglamentado está ajustado a la ética.	X		X		X		

	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En la sede de la UGEL 07 se brinda atención o asistencia técnica individualizada.	X		X		X		
15	El personal de la UGEL 07 atiende a los directores de IIEE, considerando con empatía las razones que ellos presentan.	X		X		X		
16	La UGEL 07 toma decisiones considerando el bienestar y los intereses de los directores.	X		X		X		
17	El personal de la UGEL 07 atiende las necesidades específicas de los directores de las IIEE in situ, esto es en la misma IE.	X		X		X		
18	La UGEL 07 le atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	X		X		X		
	ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La presentación del personal de la UGEL 07 es pulcra y cuidada.	X		X		X		
20	El modo de atención del personal de la UGEL 07 demuestra profesionalismo, horizontalidad y respeto mutuo.	X		X		X		
21	Las instalaciones de la UGEL 07 se muestran cómodas, pulcras.	X		X		X		
22	Los equipos de la UGEL 07 se muestran modernos y eficientes.	X		X		X		
23	Los materiales relacionados con el servicio que brinda la UGEL 07 (folletos, flyer, etc.) son visualmente atractivos y adecuados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia y aprobación del instrumento presentado.

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

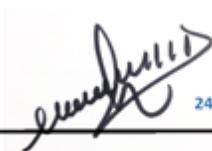
Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. María Luiela Piscocoya Chicoma** **DNI: 17407477**

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. **24, de noviembre del 2021.**


24/11/2021

Dra. María Lucila Piscocoya Chicoma

Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TIEMPO DE ATENCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
1	La atención que presta el personal de la UGEL 07 es oportuna.	X		X		X		
2	El horario de atención de la UGEL 07 es conveniente.	X		X		X		
3	Los horarios de atención que la UGEL 07 ha establecido para atenderlo se adaptan a su disponibilidad de tiempo.	X		X		X		
4	El tiempo de atención que el personal de la UGEL 07 le brinda es adecuado para satisfacer sus requerimientos.	X		X		X		
5	El personal de la UGEL 07 cumple con atender su trámite o solicitudes en los plazos establecidos o prudenciales.	X		X		X		
6	El personal de la UGEL 07 recepciona ágilmente la documentación de su trámite y le entrega el cargo respectivo.	X		X		X		
7	El personal de las áreas técnicas de la UGEL 07 le asesora y le brinda respuestas rápidas.	X		X		X		
8	El personal de plataforma de atención de la UGEL 07 le orienta y le brinda respuestas rápidas.			X		X		
9	Cuando acude a la UGEL 07 recibe una atención inmediata o preferencial para solucionar sus dificultades o requerimientos.	X		X		X		
10	El personal de la UGEL 07 le entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.	X		X		X		
	PROCESOS CONEXOS QUE FAVORECEN LA SIMPLIFICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de la UGEL 07 le explica claramente los trámites o procedimientos que debe realizar.	X		X		X		
12	En la UGEL 07, los requisitos para la realización de trámites se encuentran claramente presentados en su portal web.	X		X		X		
13	En la UGEL 07, los requisitos para la realización de trámites se encuentran claramente presentados en espacios informativos de cada área de la UGEL.	X		X		X		
14	La UGEL 07 suele informar, exhibir o publicar los estándares de tiempo de respuesta a los diversos trámites o procedimientos administrativos.	X		X		X		

5	La información o requisitos que solicita la UGEL 07 son esenciales para el trámite o procedimiento administrativo que realiza.	X		X		X	
16	La organización de los procedimientos administrativos de la UGEL 07 responde a las disposiciones del Minedu sobre simplificación administrativa.	X		X		X	
17	En la UGEL 07, la secuencia de los procedimientos administrativos y trámites son clarificados mediante esquemas o diagramas de flujo.	X		X		X	
18	La UGEL 07 diseña y publica orientaciones que favorecen más la simplificación administrativa.	X		X		X	
19	La UGEL 07 aplica correctamente las normas legales de simplificación administrativa.	X		X		X	
20	La UGEL 07 demuestra estar comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en este instrumento.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** []
No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Ricardo Milla**

DNI: 44372112.....

Especialidad del validador: Filosofía, psicología, estudios políticos.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14
noviemb
....., de del
2021.



Ricardo Milla Toro
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci		Relevanci		Claridad ³		Sugerencias
		Si ^{a1}	No	Si ^{a2}	No	Si	No	
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de la UGEL 07 cumple oportunamente con sus compromisos.	X		X		X		
2	El personal de la UGEL 07, desempeña bien el servicio aún en la primera vez.	X		X		X		Quitar la coma
3	El personal de la UGEL 07 proporciona sus servicios en el momento en que promete o informa hacerlo.	X		X		X		
4	El personal de la UGEL 07 le informa sus los errores, omisiones u observaciones con prontitud para corregirlos oportunamente.	X		X		X		
	SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La UGEL 07 informa oportunamente a los directores cuándo se ejecutarán los servicios o actividades.	X		X		X		
6	El personal de la UGEL 07 demuestra amabilidad cuando lo atiende.	X		X		X		
7	Ante un problema o dificultad, el personal de la UGEL 07 le muestra un sincero interés o disposición para ayudarlo.			X		X		
8	El personal de la UGEL 07 adecúa sus funciones a las necesidades de los directores.	X		X		X		
9	En la UGEL 07, prima por sobre todo la preocupación por cubrir las necesidades del director o directora.	X		X		X		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted percibe que sus gestiones ante la UGEL 07 gozan del nivel de confidencialidad necesarias, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones.	X		X		X		
11	El personal de la UGEL 07 evidencia conocimiento suficiente para asesorarlo o responder satisfactoriamente a sus preocupaciones.	X		X		X		
12	El personal de la UGEL 07, ante las gestiones de los directores de las IIEE, actúan ajustados a la normativa.	X		X		X		
13	En la UGEL 07, cada trámite reglamentado está ajustado a ley y a la ética	X		X		X		
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	

14	La UGEL 07 le brinda atención o asistencia técnica individualizada.	X		X		X	
15	El personal de la UGEL 07 atiende a los directores de IIEE, considerando con empatía las razones que ellos presentan.	X		X		X	
16	La UGEL 07 toma decisiones considerando el bienestar y los intereses de los directores.	X		X		X	
17	El personal de la UGEL 07 atiende las necesidades específicas de los directores de las IIEE.	X		X		X	
18	La UGEL 07 le atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	X		X		X	
	ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No
19	La presentación del personal de la UGEL 07 es pulcra y cuidada.	X		X		X	
20	El modo de atención del personal de la UGEL 07 demuestra profesionalismo, horizontalidad y respeto mutuo.	X		X		X	
21	Las instalaciones de la UGEL 07 se muestran cómodas, pulcra y cuidadas.	X		X		X	
22	Los equipos de la UGEL 07 se muestran modernos y eficientes.	X		X		X	
23	Los materiales relacionados con el servicio que brinda la UGEL 07 (folletos, flyer, etc.) son visualmente atractivos y adecuados.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en este instrumento.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** []
No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Ricardo Milla**

DNI: 44372112.....

Especialidad del validador: Filosofía, psicología, estudios políticos.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Ricardo Milla Toro
Firma del Experto Informante

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA CENTRAL ¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la calidad del servicio como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL La simplificación administrativa influye en la calidad del servicio como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>Variable independiente 1. Simplificación Administrativa</p>	<p>1.1 Procesos conexos que favorecen la simplificación 1.2 Procesos conexos que favorecen la simplificación</p>	<p>Línea de Investigación Modernización del Estado y Reforma</p> <p>Enfoque de la Investigación Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación Aplicada</p>
<p>PROBLEMA E1 ¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la Dimensión de Elementos Tangibles como valor público en la UGEL 07 durante el periodo?</p>	<p>OBJETIVO E1 Determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Elementos Tangibles como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS E1 La simplificación administrativa influye en la Dimensión de Elementos Tangibles como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>Variable dependiente 2. Calidad del Servicio como Valor Público</p>	<p>2.1 Dimensión de Elementos Tangibles 2.2 Dimensión de Fiabilidad 2.3 Dimensión de Sensibilidad 2.4 Dimensión de Seguridad 2.5 Dimensión de Empatía</p>	<p>Alcance de la Investigación Correlacional Aplicativa</p> <p>Población directores de las IIEE estatales de la UGEL 07.</p> <p>Método de Elección de Muestra Aleatoria simple</p>

<p>PROBLEMA E2 ¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la Dimensión de Fiabilidad como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>OBJETIVO E2 Determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Fiabilidad como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS E2 La simplificación administrativa influye en la Dimensión de Fiabilidad como valor público en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>			
<p>PROBLEMA E3 ¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la Dimensión de Sensibilidad en la UGEL 07 durante el periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO E3 Determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Sensibilidad en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS E3 La simplificación administrativa influye en la Dimensión de Sensibilidad en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>			
<p>PROBLEMA E4 ¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la Dimensión de Seguridad en la UGEL 07 durante el periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO E4 Determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Seguridad en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS E4 La simplificación administrativa influye en la Dimensión de Seguridad en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>			
<p>PROBLEMA E5 ¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la Dimensión de Empatía en la UGEL 07 durante el periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO E5 Determinar de qué manera la simplificación administrativa influye en la Dimensión de Empatía en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS E5 La simplificación administrativa influye en la Dimensión de Empatía en la UGEL 07 durante el periodo 2020</p>			