

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario  
en la FACEC, UNDAC - 2019**

**Para optar el título profesional de:  
Licenciado en Administración**

**Autores: Bach. José Miguel TINOCO CAMARGO  
Bach. Ivan Floiran VELASQUEZ SALAS**

**Asesor: Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA**

**Cerro de Pasco - Perú – 2020**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario**  
**en la FACEC, UNDAC - 2019**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado**

---

**Dr. José Luis GUERRERO FEBRES**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Liborio ROJAS VICTORIO**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por vida y la existencia, por el propósito que él tiene para mí, al servicio de los demás, a mis padres, por su apoyo permanente para la consecución de mis objetivos y metas, a mis hermanos por su paciencia, a mi esposa e hijo, fuente de inspiración y fuerza para bregar en el día a día y salir adelante, a toda mi familia por su inmensa comprensión.

**José Miguel**

A mis padres por su invaluable apoyo, comprensión y tolerancia en este mi proceso de ser buen profesional y mejor persona de bien, a mis hermanos por su paciencia y entendimiento, a toda mi familia. A Dios fuente de toda inspiración divina. A todos ellos mi dedicación en este trabajo de investigación.

**Iván Floiran**

## **RECONOCIMIENTO**

Nuestra eterna y sincera gratitud a nuestra alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, a nuestra Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración, en la que transcurrieron nuestra vida de estudiantes, y forjadora permanente de grandes profesionales, y permitirnos nuestro desarrollo como personas y profesionales de bien. Y donde aprendimos a lidiar en el día a día, tomando decisiones permanentes para nuestra mejora continua, y que finalmente podemos decir que hemos cumplido con un peldaño más en este proceso permanente de desarrollo, a toda la plana de docentes quienes con sus enseñanzas y consejos, nos condujeron por el camino del saber, al personal administrativo, por el apoyo en los proceso y procedimientos propias de nuestra escuela

A nuestros docentes quienes nos orientaron en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Y nuestra gratitud y agradecimiento al personal administrativo y alumnos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Economía por su apoyo en el desarrollo de las tareas propias de la investigación los que nos permitieron finalmente hacer realidad y culminar con lo propuesto.

José Miguel – Iván Floiran

## RESUMEN

El estado peruano luego de sus análisis en diferentes escenarios tiene la obligación de escuchar las demandas de los ciudadanos quienes son usuarios de los diferentes servicios que prestan en el proceso de mejorar permanentemente la calidad de vida de los pobladores. Ante ello exigen un estado moderno al servicio de la ciudadanía lo que implica un cambio en las modelos de gestión. Las universidades nacionales peruanas forman parte del aparato estatal que brinda servicio de formación profesional a sus estudiantes, y todo ese proceso también existen una serie de procedimientos administrativos como apoyo para cumplir con la razón de ser de las mismas, ante ello se dice que dichos procedimientos están cargados de burocracia, haciendo que sean muy tediosos, costosos y con requisitos innecesarios, por esta razón que hemos tomado a la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la UNDAC, con la finalidad de analizar la simplificación de sus trámites administrativos y verificar la satisfacción de los usuarios, todo ello en atención a lo que propone el estado, cual es el buen servicio orientado al ciudadano en general y al usuario en particular.

En tal sentido este trabajo de investigación trata de explicar la relación significativa entre la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del usuario quedando demostrado estadísticamente que, a un buen nivel de simplificación administrativa, entonces la satisfacción del usuario es importante. Asimismo, al eliminar requisitos innecesarios, el nivel de satisfacción de los usuarios es mejor, seguidamente si el soporte informático para con los procedimientos es óptimo, entonces también la satisfacción de los usuarios, y finalmente si se evalúa los procedimientos en pos de mejorar, entonces también la satisfacción del usuario mejora en la FACEC, UNDAC.

**Palabras clave:** Simplificación administrativa, satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The Peruvian state after its analysis in different scenarios has the obligation to listen to the demands of the citizens who are users of the different services they provide in the process of permanently improving the quality of life of the inhabitants. Given this, they demand a modern state at the service of citizens, which implies a change in management models. The Peruvian national universities are part of the state apparatus that provides vocational training service to its students, and all this process also exists a series of administrative procedures to support the reason for their existence, it is said that these procedures They are loaded with bureaucracy, making them very tedious, expensive and with unnecessary requirements, for this reason that we have taken to the Faculty of Economic and Accounting Sciences of the UNDAC, in order to analyze the simplification of their administrative procedures and verify satisfaction of users, all in response to what the state proposes, which is the good service aimed at the citizen in general and the user in particular.

In this sense, this research paper tries to explain the significant relationship between administrative simplification and the level of user satisfaction being statistically demonstrated that at a good level of administrative simplification, and then user satisfaction is important. Also by eliminating unnecessary requirements, the level of user satisfaction is better, then if the computer support for the procedures is optimal, then also the user satisfaction, and finally if the procedures are evaluated in order to improve, then also User satisfaction improves in FACEC, UNDAC.

**Keywords:** Administrative simplification, user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Con sumo placer y entusiasta satisfacción, nos es muy grato poner a vuestra consideración la tesis intituloado **“Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la Facec, Undac – 2019”** A partir de ello intentamos contribuir, buscando explicar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, teniendo en consideración las exigencias y demandas de los alumnos en este caso de manera que los procedimientos sean ágiles, dinámicos, oportunos, en beneficio de quienes hacen uso de los mismos, sabiendo además que el estado exige a sus entes conformantes, una gestión moderna centrado en el bienestar de la ciudadanía.

Previo a los resultados obtenidos resumimos la estructura del trabajo desarrollado, la misma que consta de cuatro capítulos, y que en resumidas cuentas damos a conocer a continuación:

En el Capítulo I, Problema de investigación, se identificó y determinó el problema, delimitó la investigación, formuló el problema general y objetivo.

En el capítulo II, Marco Teórico, en este caso se indagó los antecedentes del estudio en mención, precisamos las bases teóricas, se formuló las hipótesis, identificación de variables, y la definición operacional.

En el Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, es en este acápite establecemos el tipo, método y diseño de la investigación, asimismo las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos. Finalmente

En el capítulo IV, se precisa la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y las conclusiones y recomendaciones.

**José Miguel – Iván Floiran**

## INDICE

DEDICATORIA  
RECONOCIMIENTO  
RESUMEN  
ABSTRACT  
INTRODUCCIÓN  
INDICE

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y planteamiento del problema .....	- 1 -
1.2.	Delimitación de la investigación .....	- 10 -
1.3.	Formulación del problema.....	- 10 -
-	1.3.1. Problema General:.....	- 10 -
-	1.3.2. Problemas Específicos:.....	- 10 -
1.4.	Formulación de objetivos .....	- 10 -
-	1.4.1. Objetivo General:.....	- 10 -
-	1.4.2. Objetivos Específicos: .....	- 10 -
1.5.	Justificación de la investigación.....	- 11 -
1.6.	Limitaciones de la Investigación.....	- 11 -

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes de estudio .....	- 13 -
2.2.	Bases teóricas - científicas.....	- 19 -
2.3.	Definición de términos .....	- 37 -
2.4.	Formulación de hipótesis.....	- 41 -
-	2.4.1. Hipótesis General.....	- 41 -
-	2.4.2. Hipótesis específicas .....	- 41 -
2.5.	Identificación de variables.....	- 41 -
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	- 42 -

### CAPITULO III

#### METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1.	Tipo de Investigación .....	- 43 -
3.2.	Método de Investigación .....	- 43 -
3.3.	Diseño de la Investigación.....	- 44 -
3.4.	Población y muestra .....	- 44 -
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	- 45 -
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	- 46 -
3.7.	Tratamiento estadístico.....	- 46 -
3.8.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación..	- 46 -
3.9.	Orientación ética.....	- 46 -

### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSION

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	- 47 -
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos. ....	- 48 -
4.3.	Prueba de hipótesis.....	- 72 -
4.4.	Discusión de resultados .....	- 77 -

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXO

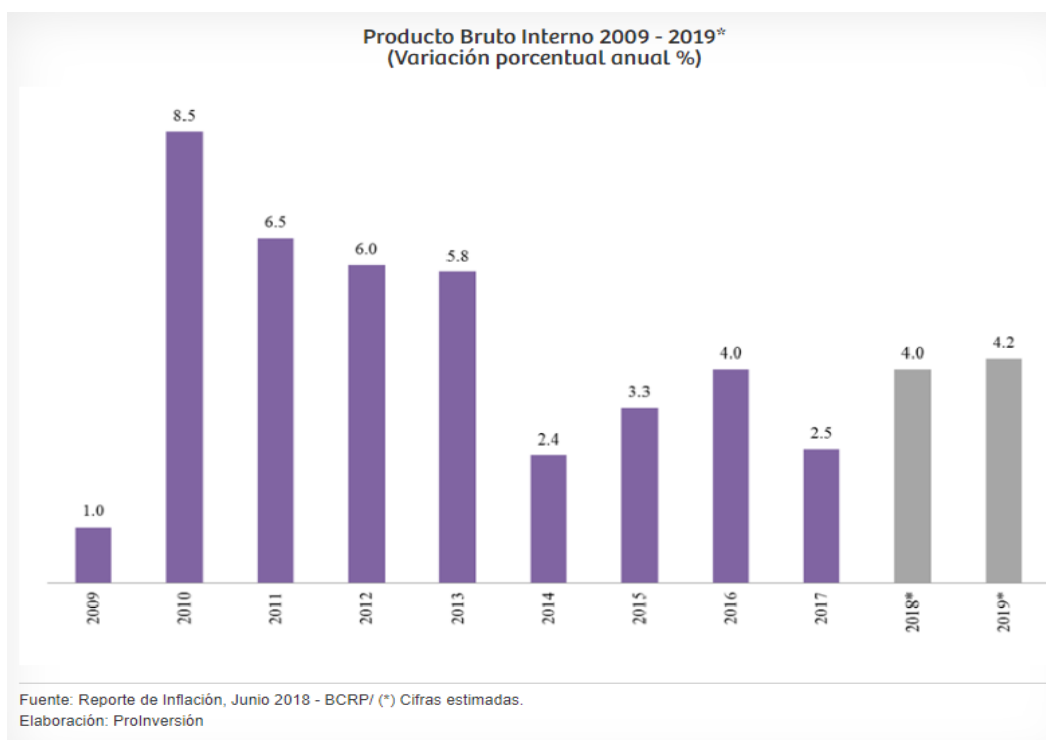


## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En nuestro país a pesar de la actual crisis política que tuvo y tiene en vilo a los ciudadanos de a pie, mantuvo un crecimiento económico en los últimos diez años, a pesar inclusive a los factores climatológicos que el gobierno pudo esquivar y, que se conjugaron con un buen desempeño del sector agroindustrial, particularmente el pesquero, y también el industrial. Solo la minería tuvo un comportamiento menos dinámico, de acuerdo con datos del INEI, Cabe también precisar que En el período 2009 - 2019 el PBI alcanzaría una tasa promedio de 4.4%, Asimismo, las estimaciones oficiales publicadas son de 4.0 y 4.2% para los años 2018 y 2019. De este modo, la economía peruana acumulará más de quince años de consecutivo crecimiento, a tasas superiores al promedio de la región latinoamericana. (BCRP-junio 2018)



A pesar del crecimiento económico, no fue acompañado por un crecimiento similar de la capacidad del Estado de gastar bien lo que recauda y de generar las condiciones para un crecimiento sostenible que conlleve a un desarrollo económico y social. Si bien en años recientes el Perú había escalado seis posiciones en el Índice Global de Competitividad 2012-2013 elaborado por el Foro Económico Mundial, avanzando 31 posiciones en la variable de estabilidad macroeconómica, aun manteniendo un desempeño deficiente en pilares claves como innovación (puesto 117 sobre 144), instituciones (puesto 105), educación primaria y salud (puesto 91). En lo que respecta a las instituciones, resalta el bajo desempeño mostrado en aspectos como confianza en los políticos (127) y carga de la regulación gubernamental (128), por mencionar sólo algunos de los más relevantes. En consecuencia, el bajo desempeño del Estado se refleja en la poca confianza de la población en el Estado y bajos niveles de satisfacción ciudadana.

El decreto Supremo N<sup>a</sup> 004-2013-PCM señala y precisa que los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas).

- **Orientado al ciudadano:** El Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.
- **Eficiente:** El Estado genera mayor valor público a través de un uso racional de los recursos con los que cuenta, buscando proveer a los ciudadanos lo que necesitan, al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en las cantidades óptimas que maximicen el bienestar social.
- **Unitario y Descentralizado:** El Estado busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía adaptando sus políticas a las diferentes necesidades y condicionantes existentes en cada espacio territorial, a través de gobiernos descentralizados autónomos en su ámbito de competencias y sujetos a políticas, rectorías y normas nacionales que garanticen los derechos que corresponden a todos por igual.

- **Inclusivo:** El Estado busca asegurar en todas sus acciones que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades en el acceso a sus servicios y en la elección de sus opciones de vida, buscando cerrar las brechas existentes. Procura brindar a todos los ciudadanos, servicios de calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades.
- **Abierto:** El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño.

Este es el contexto de la política de modernización de la Gestión Pública la cual se sostiene en cinco pilares centrales y tres ejes transversales las mismas que según el órgano de Secretaría de Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, explica en términos generales de la siguiente manera.

**Primer Pilar Central:**

**Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos.** - El Estado cuenta con políticas públicas con objetivos estratégicos claros, que reflejan las prioridades de país. Así, los distintos niveles de gobierno, comenzando por el Nacional, dictan políticas y las instituciones públicas deben reflejar las mismas en objetivos claros y con una ruta clara de cómo lograrlos. El planeamiento es un sistema articulado desde el nivel nacional y, es el CEPLAN, quien está encargado de articular los objetivos estratégicos en los distintos niveles de gobierno. La Modernización de la Gestión Pública se enmarca en el objetivo nacional del eje tres del Plan Bicentenario “El Perú hacia el 2021”; Lo que implica lograr que el Estado se oriente al servicio de los ciudadanos y la promoción del desarrollo, y que el ejercicio de la función pública sea eficiente, democrático, transparente, descentralizado y participativo, en el marco de una

ciudadanía ejercida a plenitud por las personas. Estado democrático y descentralizado que funciona con eficacia, eficiencia y articuladamente entre sus diferentes sectores y los tres niveles de gobierno al servicio de la ciudadanía y el desarrollo, garantizando la seguridad nacional.

**Segundo Pilar Central:**

**Presupuesto para Resultados.** - La Política de Modernización de la Gestión Pública apoyará las reformas del sistema presupuestal que viene implementando la Dirección General de Presupuesto Público del MEF, sobre todo en lo referido a la mejora de la eficiencia y eficacia de la gestión. Las reformas que está impulsando el MEF están orientadas a conciliar tres objetivos:

- Mantener la disciplina fiscal;
- Mejorar la eficiencia en la distribución de los recursos; y
- Mejorar la calidad del gasto asegurando eficiencia y eficacia en las operaciones de todas las entidades y agencias en los tres niveles de gobierno.

**Tercer Pilar Central:**

**Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.**- La optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir y cuáles son las características o atributos de ese producto que más valora el ciudadano al cual está dirigido; luego se deben identificar todas y cada una de las operaciones necesarias para producir ese bien o servicio. Esto permitirá identificar y priorizar los procesos que agregan valor, de manera que no se trabaje sobre procesos innecesarios o irrelevantes. 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. Por lo tanto, tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. La determinación de objetivos claros y la asignación y uso eficiente de los recursos presupuestales orientados a resultados, están relacionados y tienen que estar alineados con la manera como las entidades públicas se organizan.

**Cuarto Pilar Central:**

**Servicio Civil meritocrático.** - El servicio civil es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona a los servidores públicos, que armoniza los intereses de la sociedad y los derechos de los servidores públicos, y tiene como propósito principal el servicio al ciudadano. En este sentido, la reforma del servicio civil iniciada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) se orienta a mejorar el desempeño y el impacto positivo que el ejercicio de la función pública debe tener sobre la ciudadanía sobre la base de los principios de mérito e igualdad de oportunidades como principales características del servicio civil. Para ello, el modelo se orienta a la profesionalización de la función pública en todos los niveles, buscando atraer a personas calificadas a los puestos clave de la administración pública, y priorizando la meritocracia en el acceso, promoción, evaluación y permanencia a través de un sistema de gestión del capital humano del sector público, acorde con las nuevas tendencias del empleo a nivel mundial.

## Quinto Pilar Central:

**Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.** - El sistema de información es un proceso para recoger, organizar y analizar datos, con el objetivo de convertirlos en información útil para la toma de decisiones. El sistema de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación debe diseñar los procesos de recojo, sistematización y análisis de la información, desde la etapa inicial de diseño de los indicadores, hasta las evaluaciones de resultados e impacto.



Elaboración: DGP-PCM

## Eje transversal 1:

**Gobierno Abierto.** - Un gobierno abierto es aquel que se abre al escrutinio público, es accesible a los ciudadanos que lo eligieron, es capaz de responder a sus demandas y necesidades, y rinde cuentas de sus acciones y resultados. Asimismo, es un gobierno en el cual las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos pueden:

- Obtener fácilmente información relevante y comprensible;
- Interactuar con las instituciones públicas y fiscalizar la actuación de los servidores públicos; y
- Participar en los procesos de toma de decisiones.

Un gobierno abierto es aquel que garantiza y promueve la transparencia, la participación ciudadana, la integridad pública y que aprovecha el poder de la tecnología para elevar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas.

**Eje transversal 2:**

**Gobierno Electrónico.** - El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación, y permite impulsar el gobierno abierto.

**Eje Transversal 3:**

**Articulación Interinstitucional.** - Un Estado unitario y descentralizado requiere articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno -y el gran número de entidades que los componen-, cada uno en el ejercicio de sus respectivas competencias, de manera de asegurar el logro de objetivos y metas de conjunto que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder sus ciudadanos en cualquier lugar del país. Un Estado unitario y descentralizado es entonces un Estado complejo y más interdependiente entre sus partes. En un escenario como éste, para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a los ciudadanos, se requiere poner en juego mecanismos efectivos de coordinación y cooperación



entre los niveles de gobierno y las entidades que componen la organización del Estado. Esos mecanismos de coordinación y cooperación se expresan en dos ejes de relación interinstitucional:

- Vertical: entre entidades de distintos niveles de gobierno, nacional, regional y local;
- Horizontal: entre entidades de un mismo nivel de gobierno, en el nivel nacional entre sectores, y a nivel descentralizado, entre gobiernos regionales y locales.

Luego de las consideraciones referidas en los ítems precedentes, se hace de vital importancia que el estado a través de sus diferentes entidades públicas sirva eficazmente a la ciudadanía a través de procesos administrativos sencillos, con tasas y plazos predecibles y a su vez transparentes, considerándose en una de las principales responsabilidades gubernamentales.

La Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” es una institución de educación superior universitaria, cuya misión es formar profesionales, y es en las facultades y escuelas de formación profesional donde se forjan los futuros profesionales en torno a las diferentes especialidades que ofrece la institución, y que en todo el proceso de formación que equivale a cinco años de estudios surgen una serie de procedimientos que van desde el proceso de admisión, hasta el proceso de optar título profesional, y es aquí donde se percibe por parte de los usuarios (estudiantes) que estos procedimientos son complicados, tediosos, largos y con requisitos que podrían ser simplificados, en términos de tiempo, costos y requisitos, por este motivo surge la intensión e interés de proponer este trabajo de investigación y proponer entre otras, que el servicio que se presta en la Facultad de Ciencias Económicas y Contables sea eficiente y que finalmente los alumnos se conviertan en usuarios satisfechos.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La presente investigación se desarrollará en la facultad de Ciencias Económicas y Contable

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General:**

¿De qué manera la aplicación de Simplificación Administrativa contribuye en la satisfacción del usuario de la FACEC, UNDAC- 2019?

### **1.3.2. Problemas Específicos:**

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la eliminación de requisitos innecesarios en los procedimientos y el beneficio del usuario de la FACEC, UNDAC-2019?

b) ¿Cómo así el soporte informático en los procedimientos, incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC- 2019?

c) ¿De qué manera la evaluación efectiva de los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General:**

Determinar cómo contribuye la aplicación de la simplificación administrativa, en la satisfacción del usuario en la FACEC, UNDAC- 2019.

### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- a) Describir la relación que existe entre la eliminación de requisitos innecesarios en los procedimientos y el beneficio del usuario de la FACEC, UNDAC-2019.
- b) Determinar si el soporte informático en los procedimientos se incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.
- c) Determinar la incidencia de la evaluación efectiva de los procedimientos, en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La presente investigación revela una justificación de suma importancia, toda vez que solucionará la problemática de la insatisfacción de los usuarios, respecto a los procedimientos que oferta la FACEC UNDAC, en términos de costo, oportunidad y calidad del servicio.

Por lo tanto, la investigación se torna relevante para los usuarios de la FACEC UNDAC, pues se revisará los procedimientos, para luego analizar y aplicar la simplificación administrativa a los mismos, a fin de prestar mejores servicios y se logré satisfacer las necesidades de servicios a través de los diferentes procedimientos.

### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Podemos advertir algunas limitaciones que describimos a continuación:

- ✓ Habiendo realizado indagaciones preliminares relacionadas al aspecto bibliográfico, nos encontramos que el tema de simplificación administrativa es muy escaso, tal es así que inclusive no hemos podido encontrar trabajos de investigación a nivel de pregrado y post grado en nuestra Biblioteca

Central, de manera tal, que nuestra investigación la realizamos tomando como referencia la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa que dispone el estado peruano para la administración pública.

- ✓ En cuanto al financiamiento para el desarrollo de la presente investigación si se convierte en una limitante considerable, y que sin embargo los tesisistas tenemos que cubrir con el total del costo que genere el desarrollo del mismo.
- ✓ El acceso a la información es una limitante un tanto favorable, pues los tesisistas provenimos como estudiantes de una facultad afín y cercana, y ello nos permite facilidades a la obtención y manejo de la información para el cumplimiento de nuestro cometido.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

El tema de la simplificación administrativa es visto como un problema de orden económico-empresarial y vinculado al grado de formalidad institucional económica de la sociedad. El punto de partida es que el Estado ha adquirido unas dimensiones y características que lo tornan complejo, burocrático, costoso y poco transparente, que impone barreras altas para el funcionamiento de las actividades. Entonces esta línea de razonamiento es sencilla: hay que pensar bajar las barreras y las altas vallas para posibilitar el mejor funcionamiento de los procedimientos, para no someterlos a sobre costos innecesarios; todo esto, permitirá que el desempeño dentro de la formalidad sea comparativamente mejor y ser informal por lo contrario (en las diversas formas en que ello se manifieste) se torne en relativamente inconveniente, bajo estas premisas hemos investigado en diferentes medios tanto como bibliotecas de la institución a nivel central y de post grado y no hemos ubicado trabajos similares, sin embargo luego también de revisar bibliografía en otras fuentes, hemos encontrado algunas similares las que transcribimos a continuación:

ASCA R. Luís F. RODAS C. Richerd H. (2017) “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado en la Municipalidad de San Isidro 2013” Lima Perú. Entre sus principales conclusiones precisan que:

Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449\*\*).

Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403\*\*).

Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541\*\*).

Existe influencia moderada débil positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357\*\*).

Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.365\*\*).

BASTIDAS P, Javier (2016) “Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes”. Huancayo Perú. En esta investigación el autor concluye de la siguiente manera:

Con respecto a los indicadores antes mencionados, se puede afirmar que mejoró en gran medida la atención de expedientes, esto debido a que una de las consecuencias del uso del nuevo sistema implica que los trabajadores de la Unidad de Trámite Documentario procesen la información más rápido y organizadamente, ya que ahora los usuarios estarán informados del movimiento de sus documentos una vez ya ingresados al sistema interno.

El sistema de trámite documentario como herramienta de gestión ha permitido reducir los tiempos en la atención de expedientes hasta en un 30%.

Con el presente trabajo, se ratifica que el Sistema de Trámite Documentario es la herramienta de gestión que facilita la atención de expedientes.

Se determinó una mejora en la satisfacción del usuario interno al comparar las medianas de las encuestas de satisfacción de los periodos 2006 y 2015 siendo esta diferencia significativa con un valor de  $Z = -3.929$  y  $p = 0.0001$ .

OCHOA R. Alejandro (2016) “Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL – Huánuco 2014”. El investigador luego de sus análisis correspondientes precisa en sus conclusiones que:

La aplicación de los fundamentos teóricos y prácticos de la Simplificación de Trámites Documentarios, contribuyó positivamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL; esto fue posible al apoyo y

participación de todos los trabajadores de la Oficina de Personal, quienes influyeron directamente en la eficiente y efectiva transformación y cambio en el servicio administrativo.

Se ha cumplido con el objetivo de realizar la etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios, la cual posibilitó mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, logrando de esta manera mejorar las labores administrativas de la Oficina de Personal en virtud a que se cuenta con un plan de trabajo de simplificación de trámites documentarios que reduce los procedimientos administrativos; asimismo, el personal ha recibido la capacitación y sensibilización al respecto, permitiendo de esta manera que el trabajador se sienta identificado con la institución, permitiendo de esta manera optimizar los servicios administrativos.

Se realizó el análisis de la etapa de diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios, el cual facilitó mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, donde el personal ha participado en dicho proceso, por lo tanto, se cuenta con los resultados del diagnóstico de la situación actual así como del equipamiento e infraestructura y del mapeo de las capacidades de los recursos humanos, los cuales actúan dentro del marco legal con el conocimiento de las características de los procedimientos y herramientas a fin de optimizar los servicios administrativos. Dicha información se obtuvo a través de las reuniones sostenidas con el personal involucrado en los procesos del trámite documentario de la Oficina de Personal, lo cual fue de suma importancia para alcanzar los propósitos de la institución.



El ordenamiento general planteado a través de la etapa de rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios, permitió mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, ya que se logró que en la Oficina de Personal se elabore y se presente propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios a fin de fortalecer las capacidades de rediseño de un nuevo costeo y de acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento modificando o elaborando el marco normativo que regule el procedimiento rediseñado a fin de que el personal administrativo se adapte rápidamente a dichos cambios lo cual propició una efectiva participación en el desarrollo de las actividades de la institución.

Con la ejecución de la ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN, de la Simplificación de Trámites Documentarios, posibilitó mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, porque en la Oficina de Personal se ha hecho una difusión de la Simplificación de Trámites Documentarios, tan igualmente la adecuación de los ambientes para una mejor atención, para lo cual se tendrá que elaborar un marco normativo adecuada para toda la institución, permitiendo que el personal participe activamente en el proceso de la simplificación, de tal manera que la institución pueda lograr obtener la credibilidad del usuario a través de sus gestiones de trámites documentarios que realice.

La aplicación de los fundamentos teóricos y prácticos de la etapa de ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios, permitió mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, porque se logró que los trabajadores de la Oficina de Personal promuevan una cultura de servicio positiva, propiciando una atención rápida y

de calidad, donde el usuario se sienta complacido y tenga confianza en la institución.

Con la aplicación de los fundamentos teóricos y prácticos de la etapa de evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios, posibilitó una mejor significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos, porque se logró que los trabajadores administrativos de la Oficina de Personal participen activamente en la evaluación y monitoreo del Plan de Simplificación, lo cual ha permitido mejorar sustancialmente el desempeño laboral.

LEQUERNAQUÉ G. Silvia L. (2013) “Análisis de los procedimientos administrativos desarrollados en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano, Catastro y Asentamientos Humanos de la Municipalidad Provincial de Paita para una propuesta de Simplificación Administrativa – 2013” Piura, Perú. La autora luego de sus análisis y procesos de la investigación, concluye en lo siguiente:

Muchos consideran que la simplificación administrativa es solo un problema y que tiene cierta complejidad al aplicarlo, cuando realmente es todo lo contrario, ya que es un tema que involucra la inversión, el desarrollo económico y la credibilidad del Estado y sus instituciones frente al ciudadano.

El actual proceso del procedimiento de Adjudicación de lote de terreno utiliza 63610 minutos para dar atención y aplicando la Simplificación Administrativa utiliza 38580 minutos, ahorrando 25030 minutos visualizando una notable diferencia al simplificar procesos que no agregan valor al procedimiento por atender.

En relación a los trámites de los Procedimientos Administrativos, se pudo detectar que una de las debilidades de esta entidad edil se encuentra en una de las áreas que es el centro del inicio del trámite la cual es MESA DE PARTES, ya que tiene como función principal revisar, evaluar todos los requisitos establecidos por el TUPA para que de esta manera lo solicitado por el ciudadano se atienda y así evitar una pérdida de tiempo por falta de los mismos.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Simplificación Administrativa**

La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la administración pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

**La Simplificación como iniciativa.** - Ya a finales de la década de los 80, se dio la Ley 25035, bajo el Gobierno de Alan García que plantea la simplificación administrativa, claramente asumida como iniciativa política que se aplica a toda la Administración Pública. La mencionada norma, señala que las funciones que desarrolla la Administración Pública

están sujetas a los siguientes principios generales, anotando también sus principales aplicaciones:

- a) La presunción de veracidad, que rige en las relaciones de aquélla con sus funcionarios y servidores y con el público, y que consiste en suponer que las personas dicen la verdad. Esta presunción admite prueba en contrario. No se exige la presentación de ciertos documentos y sí las declaraciones hechas por el interesado o un representante. Sustituye la fiscalización previa por la fiscalización posterior. Son admisibles copias autenticadas o certificadas por notario o fedatarios ad hoc. De verificarse el fraude se abre proceso penal y para tal efecto modifica los artículos pertinentes del Código Penal.
- b) La eliminación de las exigencias y formalidades cuando los costos económicos que ellas impongan sobre la sociedad, excedan los beneficios que le reportan. Elimina la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que lo solicita posea o deba poseer, el pago de derechos que excedan el costo de producción en la expedición de pasaportes y otros documentos de identidad.
- c) La desconcentración de los procesos decisorios a través de una clara distinción entre los niveles de dirección y de los de ejecución. Los órganos de dirección están liberados de todo tipo de rutinas de ejecución y de tareas formales de actos administrativos, con el objeto de que puedan concentrarse en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación y fiscalización.

- d) La participación de los ciudadanos en el control de la prestación de los servicios por parte de la Administración Pública y en la prestación misma de los servicios. En forma individual o asociada, podrán remitir sus quejas o sugerencias.

#### **2.2.1.1 Etapas de un procedimiento de simplificación administrativa**

La Metodología de Simplificación Administrativa es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado.

El marco legal de la Metodología de Simplificación Administrativa está establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el DS N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. En ese contexto, se establece etapas de un proceso de simplificación administrativa a saber:

##### **a) Etapa Preparatoria:**

###### **Fase 1. Identificación y conformación de equipos de trabajo:**

Se deberán conformar los siguientes equipos a fin de desarrollar el proceso de simplificación administrativa:

- El Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa, que desarrolla labores de supervisión del avance de lo que realice el Equipo de Mejora Continua.

- El Equipo de Mejora Continua (EMC), conformado por personal técnico ó especialistas que realizan las labores de costeo, procesos y revisión de los aspectos legales.

### **Fase 2. Capacitación y sensibilización de equipos de trabajo:**

La que debe ser brindada necesariamente e los siguiente.

- ✓ Metodología de Simplificación Administrativa.
- ✓ Metodología de Determinación de Costos.

### **Fase 3 Identificación y priorización de procedimientos a simplificar**

Por lo que es recomendable ejecutar las acciones:

- Eliminar los procedimientos innecesarios, que son aquellos que no otorgan ningún derecho o aquellos que no añaden valor.
- Priorizar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a fin de aplicarles la metodología de simplificación, determinando si éstos:
  - Están vinculados a un proceso esencial de la entidad.
  - Si son procedimientos de alta demanda.
  - Si son de alta prioridad para la población.
  - Si impactan en varias actividades económicas.
  - Si tienen elevados tiempos de respuesta.
  - Si tienen elevados número de quejas y sugerencias.
- Elegir un primer procedimiento administrativo a simplificar, para lo cual se recomienda empezar por el más sencillo para motivar al equipo y no frustrarlo

### **Fase 4. Identificación de los actores involucrados:**

Se recomienda identificar en una matriz a los actores internos y externos involucrados en el proceso a fin de determinar su influencia en el mismo.

### **Fase 5. Elaboración del Plan de trabajo del proceso de simplificación administrativa:**

Los entendidos en esta fase sugieren seguir los siguientes pasos:

- Establecer las etapas y asociarlas con actividades específicas.
- Establecer plazos para cada una de las actividades señaladas y para el proceso de simplificación, en general.
- Identificar los recursos humanos, financieros y tecnológicos con los que se cuenta para realizar estas actividades.
- Identificar las restricciones, desafíos y logros esperados sobre los que se deberá trabajar.
- Ajustar las actividades y plazos establecidos en los pasos 1 y 2 sobre la base de la información de los pasos 3 y 4.
- Hacer los ajustes correspondientes y redactar el documento final del Plan.
- Elaborar un Plan de Seguimiento y Evaluación sobre la base del Plan del Proceso de Simplificación.
- Informar sobre el Plan al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación.

#### **b) Etapa de diagnóstico:**

Al inicio de esta etapa se pueden fijar como indicadores de línea de base los siguientes:

- Número de pasos del procedimiento administrativo.
- Número de requisitos solicitados.
- Costo del mismo.
- Tiempo que dura éste.

- Número de actos administrativos que se han dado hasta su finalización tales como autorizaciones,
- Registros, licencias, entre otros.

Contar con este tipo de información nos permitirá saber cuáles son y dónde se ubican los procedimientos más complejos, engorrosos y costosos con los que cuenta una entidad.

### **Fase 1 Caracterización del procedimiento administrativo y herramientas a utilizar para este fin:**

En este sentido, las siguientes preguntas nos ayudarán a establecer dicha caracterización y a rediseñar el procedimiento:

- ¿Qué **objetivo** tiene este procedimiento administrativo?
- ¿En qué área se inició el mismo? ¿Dónde y cuándo **termina**? ¿Por cuáles áreas ha **pasado**? ¿Hacia qué **área** se **dirige**?
- ¿Cuánto **tiempo** ha pasado desde que se inició hasta que llegó a este punto?
- ¿Qué **requisitos** se solicitaron en el área de inicio, para qué sirve cada uno de estos requisitos?
- ¿Se solicitará algún requisito **adicional**, en qué área?
- ¿Cuál es la **norma** que establece dichos requisitos?
- ¿Qué **recursos**, útiles de oficina, equipos, humanos se emplean para atender este procedimiento?
- ¿En qué **plazo** se calcula que terminará éste?

### **Fase 2 Diagnóstico legal:**

Esta fase puede desarrollarse de manera paralela a la anterior. Se busca, pues, la identificación del conjunto de normas bajo las cuales se realiza el procedimiento, así como los requisitos solicitados.



Esta información puede encontrarse en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), en el Manual de Organización y Funciones (MOF), en el Manual de Procedimientos (MAPRO), en Ordenanzas Municipales, Directivas Internas, Memorándums o similares.

### **Fase 3 Diagnóstico de equipamiento e infraestructura:**

Se sugiere recopilar información sobre el acondicionamiento del área en la cual laboran las personas responsables del procedimiento, así como del área en la cual se brinda el servicio de orientación a la ciudadanía. Por ejemplo, conocer la distribución y calidad del espacio físico, el estado del mobiliario, de los sistemas eléctricos, del cableado y del sistema sanitario, de las vitrinas informativas, del área de espera, entre otros, permitirá que se plantee una propuesta integral sobre el mejor aprovechamiento de los espacios. Se recomienda tomar fotografías a los ambientes para registrar la actual situación del mobiliario, la ubicación del personal y la utilización de los espacios y poder posteriormente plantear propuestas de rediseño, tal como se menciona en el Plan Metodológico para la Simplificación de procesos y Procedimientos para el Otorgamiento de Licencia de Funcionamiento.

### **Fase 4 Diagnóstico de Costos:**

El Diagnóstico de Costos se puede realizar a partir de la información levantada en la Fase 1 (Caracterización del

Procedimiento) de esta misma etapa y utilizando la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.

#### **Fase 5 Mapeo de las capacidades de los recursos humanos:**

Para el diseño de una estrategia eficiente de simplificación es importante conocer las capacidades del personal involucrado en el procedimiento a fin de poder maximizar sus habilidades en provecho del objetivo de simplificación y optimización planteado.

#### **Fase 6. Presentación de resultados al comité de dirección del proyecto de simplificación:**

Se debe presentar:

- Diagnóstico gráfico con la tabla ASME –VM y el Diagrama de Bloques. (Se recomienda hacerlo en un papelote grande, tamaño A1, para una mejor comprensión, no es necesario que sea impreso en plotter, es suficiente, por ejemplo, que sea dibujado con plumones.)
- Listado de las normas vigentes que rigen el procedimiento actual.
- Diagnóstico de equipamiento e infraestructura. (Las fotos son siempre muy ilustrativas.)
- Comparativo de costos entre lo que se está cobrando por procedimiento y el costo real calculado.
- Diagnóstico de las competencias de los recursos humanos involucrados y plan de capacitación propuesto.

### **c) Etapa de rediseño:**

#### **Fase 1. Análisis del procedimiento:**

En esta fase se analiza el procedimiento caracterizado en la etapa anterior Diagrama de Bloques, para detectar qué actividades son innecesarias y si se debe replantear el mismo.

El resultado del procedimiento administrativo simplificado debe generar diferencias que puedan establecerse en un cuadro comparativo.

#### **Fase 2. Rediseño:**

En esta fase se procede a hacer el rediseño del procedimiento, en vista de hacerlo más eficiente. Para esto se deben seguir los siguientes pasos:

- ✓ Ver qué actividades pueden eliminarse.
- ✓ Generar una nueva tabla y un nuevo Diagrama de Bloques.
- ✓ Comparar la nueva propuesta con la propuesta inicial utilizando indicadores que permitan demostrar su mayor efectividad.

#### **Fase 3 Modificación o elaboración del marco normativo que regule el procedimiento rediseñado**

Sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño del nuevo procedimiento, se recomienda elaborar una norma legal que documente el procedimiento rediseñado de tal manera que, al aprobarse, sea obligatoria para el personal.

#### **Fase 4 Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento.**

El acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento, aunque no es condicionante para rediseñar el procedimiento, sí

promueve una mejor calidad de atención, modificando la percepción de los funcionarios y de la ciudadanía, quienes percibirán un cambio hacia la modernidad por parte de la institución.

#### **Fase 5 Propuesta de rediseño de costos.**

Sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño, se costea el nuevo procedimiento utilizando la Metodología de determinación de Costos aprobada por Decreto Supremo No 064-2010-PCM. Esta información deberá incorporarse en la propuesta de modificación de la norma correspondiente y posteriormente en el TUPA.

#### **Fase 6 Propuesta de fortalecimiento de capacidades**

Recordemos que en la etapa de Diagnóstico se ha identificado la información relacionada a las carencias del personal en términos de conocimientos y habilidades. En base a estos resultados, en esta fase se deberá diseñar las actividades de capacitación necesarias para lograr que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarias para operar el nuevo procedimiento.

#### **Fase 7 Presentación al Comité de Dirección de Proyecto de Simplificación.**

El procedimiento rediseñado se presentará al Comité de Dirección para lo cual se utilizará el Diagrama de Bloques además del cuadro comparativo que muestra con claridad las bondades de la nueva propuesta. En esta reunión, también se

recomienda que se señale cuáles serán las normas que requieren modificación y/o derogación, de ser el caso, para facilitar la simplificación del proceso. En el caso que el procedimiento rediseñado se propondrá la mejora del equipamiento, como paso previo a la implementación, aspecto que también debe ser comunicado al Comité, así como las necesidades de capacitación del personal, a efectos que se cuente con los recursos necesarios, tanto humanos como económicos para su realización.

### **Fase 8 Elaboración de la propuesta final**

Con la opinión del Comité de Dirección, se procede a ajustar la propuesta final, la misma que incluye: el Diagrama de Bloques, el cuadro comparativo de mejoras, las normas legales e instrumentos de gestión, las adecuaciones del ambiente físico, los requerimientos de equipamiento y TIC, el nuevo costeo y el plan de capacitación.

### **d) Etapa de Implementación**

#### **Fase 1. Capacitación y sensibilización de las áreas involucradas.**

Es aconsejable hacer esta capacitación a través de talleres organizados y dirigidos por el EMC, en donde debe participar el personal que está involucrado en el procedimiento, desde aquellos que orientan e informan al público hasta los que procesan internamente el mismo.

#### **Fase 2. Aprobación del marco normativo del proceso rediseñado.**

Se formaliza así la propuesta de procedimiento rediseñado, realizando todos los cambios normativos necesarios para su implementación.

### **Fase 3 Adecuación de ambientes**

En esta etapa se debe poner en marcha la propuesta de readecuación de ambientes planteada en la etapa de rediseño. No se requiere para ello de grandes inversiones ni modificaciones, algunos arreglos menores, como el pintado de ambientes y cambio de sillas, pueden tener un impacto positivo en los trabajadores y en la ciudadanía.

### **Fase 4 Difusión masiva de la reforma emprendida**

La difusión masiva de la reforma debe hacerse luego de un tiempo prudencial, en que se espera que el personal haya adquirido las capacidades necesarias para una mejor gestión del procedimiento. Durante esta etapa se pueden seguir haciendo los ajustes necesarios.

Esta difusión masiva debe realizarse lo más profesionalmente posible, siendo muy importante aquí la participación de las áreas que han aplicado la simplificación, así como de las áreas encargadas de la comunicación institucional.

#### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es un tema que está asociado a la satisfacción del cliente, por tanto, es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos

científicos diversos. A medida que han ido desarrollándose estudios al respecto de la satisfacción, el concepto de satisfacción del usuario o cliente ha sufrido diversas modificaciones y ha sido enfocado desde distintos puntos de vista a lo largo del tiempo.

En la actualidad la satisfacción del usuario o cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible.

Debido a los numerosos enfoques desde los que se ha tratado la satisfacción y a las numerosas definiciones distintas que ha recibido este concepto, consideramos importante realizar una breve reseña de las definiciones que ha recibido esta a lo largo del tiempo ordenándolas cronológicamente, lo que realizamos a continuación:

- Howard y Sheth (1969): estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.
- Hunt (1977): Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.

- Jones y Sasser (1995) definieron la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1) aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio.
- Ostrom y Iacobucci (1995) realizaron un análisis de un número elevado de definiciones de otros investigadores y distinguieron entre el concepto de valor para el cliente y la satisfacción del cliente. Afirmaron que la satisfacción del cliente se juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios, así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra.
- Hill (1996) define la satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.
- Gerson (1996) sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es”.
- Oliver (1997): juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.



Como podemos ver revisando las definiciones dadas por diferentes autores, la mayoría de estos consideran que la satisfacción implica los tres conceptos distintos siguientes:

- a. La existencia de un objetivo que el cliente desea alcanzar.
- b. La consecución de este objetivo sólo puede juzgarse tomando como referencia un estándar de comparación.
- c. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos distintos, un resultado o desempeño y una referencia o estándar de comparación.

#### **2.2.2.1. Importancia de la satisfacción del usuario/cliente**

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo de las organizaciones reside en que un cliente o usuario satisfecho será un activo para la organización debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento o posicionamiento de ésta.

Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados en términos económicos o de posicionamiento. Estos resultados serán mayores si los clientes o usuarios son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios.

#### **2.2.2.2 Percepción de la satisfacción del usuario/cliente**

Los estudios al respecto de la satisfacción del cliente o usuario suelen enfocarse desde dos ópticas bien diferenciadas, o bien desde la perspectiva del cliente o bien desde la perspectiva de la organización que realiza el estudio. Por supuesto, existen entre estos dos extremos infinitas posibilidades para abarcar el modelado de la satisfacción del cliente.

Pueden desprenderse las características de una organización del modelo de la satisfacción del cliente que haya seleccionado esta a la hora de realizar su estudio. Por ejemplo, las sociedades que operan en régimen de monopolio tienden a modelar la satisfacción del cliente enfocándola desde su perspectiva, generando su modelo sin tener en cuenta la visión del cliente.

Podemos concluir, que el modelo elegido tiene consecuencias a la hora de definir qué es la satisfacción del cliente. Por ejemplo, si la organización posee una visión donde el cliente se entiende como una entidad que tiene sus propias necesidades, motivaciones y creencias, entonces la satisfacción del cliente se interpretará basándose en los pensamientos del cliente al respecto de estos aspectos.

### **2.2.2.3 Naturaleza de la satisfacción del usuario/cliente**

Como parece obvio, para poder realizar la medición de la satisfacción del cliente es necesario poder determinar con anterioridad la naturaleza misma de la satisfacción del cliente, es decir, los factores que componen esta satisfacción, así como su importancia relativa.

Para definir el concepto de la satisfacción del cliente se puede optar por distintos enfoques, pero es importante destacar que el modelado de la

satisfacción del cliente depende de manera crítica de cómo se conceptualice la satisfacción (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

Pero, esta conceptualización ha provocado diversa controversia. Algunas de las características de la satisfacción del cliente sobre la que se ha generado controversia son la naturaleza de la satisfacción, si esta es agregada, o específica de cada transacción a la que se someta el producto o servicio, y el hecho de medir la satisfacción a escala personal en comparación con la satisfacción al nivel de mercado en general.

#### **2.2.2.4 Teorías respecto de la naturaleza de la satisfacción del cliente**

Podemos distinguir en este ámbito teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

- ✓ **Teoría de la Equidad:** de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que los niveles de los resultados obtenidos en un proceso están en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo (Brooks 1995).
- ✓ **Teoría de la Atribución Causal:** explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks 1995)

- ✓ **Teoría del Desempeño o Resultado:** propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Brooks 1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).
- ✓ **Teoría de las Expectativas:** sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (Liljander y Strandvik 1995).

De entre estas teorías, en los últimos tiempos la Teoría de las Expectativas es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación

aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada. Por ello, comentaremos brevemente los tres enfoques que conforman la estructura básica del modelo de confirmación de expectativas a continuación:

a) La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del producto o servicio de que se trate. Se hace hincapié en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el desempeño es menor que el esperado para dicho producto o servicio.

b) Se asume que las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio produciría que los individuos tiendan a percibir la realidad de manera similar a sus estándares de comparación.

c) Se ha propuesto un modelo de la actitud de las personas que incluye una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción. Parece ser que, en determinadas circunstancias, principalmente cuando los clientes se encuentran ante nuevos productos o servicios, es probable que, si el producto o servicio es del agrado de los clientes, estos se mostraran satisfechos independientemente de si estos confirman o no sus expectativas.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- **Simplificación Administrativa**

Proceso que consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, así como requisitos y trámites a fin de ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos o trámites administrativos.

- **Procedimiento administrativo y/o servicio en exclusividad**

Son las obligaciones que se compilan en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de una entidad pública demandándose, a través de ellos, derechos o servicios mediante una prestación que realiza la entidad previa evaluación de ésta

- **Prestación**

Es el conjunto de actividades que realizan las áreas involucradas en el otorgamiento de un derecho y/o servicio solicitado a través de un procedimiento administrativo y/o servicio en exclusividad compilado en el TUPA.

- **Trámites**

Se entiende por éstos al “desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la Administración Pública<sup>41</sup> en tal sentido abarcan tanto a los procedimientos administrativos como a los servicios prestados en exclusividad por las entidades públicas.

- **Administrado o usuario**

Es aquella persona natural o jurídica que solicita el inicio de un procedimiento administrativo ante las entidades. Más precisamente, a los considerados como tales en el artículo 51° de la Ley 27444.

- **Proceso**

Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales y que transforman insumos añadiendo valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un destinatario, usuario externo o interno, optimizando los recursos de la organización.

- **Proceso esencial**

Son los procesos de gestión relacionados con las funciones sustantivas de la entidad, es decir aquellas ejercidas directamente sobre su ámbito de competencia e indispensables para el cumplimiento de su finalidad resultando en la prestación de servicios a la población o la regulación o promoción de determinada actividad social o económica.

- **Silencio administrativo**

Es una ficción procesal en favor del administrado en virtud de la cual, si una entidad de la Administración Pública no emite pronunciamiento expreso que otorgue o deniegue lo solicitado dentro del plazo máximo que la normativa establece para resolver un procedimiento de evaluación previa, genera como efecto jurídico: que se entienda aprobada la pretensión del administrado (siempre que el procedimiento se encuentre calificado con silencio administrativo positivo); o, le faculta a considerar denegada su pretensión a fin de interponer los recursos administrativos así como la demanda contencioso – administrativa, según corresponda (cuando el procedimiento está sometido al silencio administrativo negativo) o esperar el pronunciamiento expreso de la entidad.

- **Calidad**

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos

factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

- **Servicio**

El concepto de servicio proviene del latín *servitium*. El mismo hace referencia a la acción servir, sin embargo, este concepto tiene múltiples acepciones desde la materia en que sea tratada.

Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea

- **Calidad de Servicio**

Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

- **Cliente**

Un cliente, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa. La palabra, como tal, proviene del latín *cliens, clientis*.

- **Usuario**

Usuario se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual. La palabra usuario deriva del latín *usuarius* que se relaciona con el uso de algo. Dependiendo del área que se utiliza la palabra, podemos diferenciar algunos aspectos de la persona y del producto o servicio.



## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La simplificación administrativa contribuye en la satisfacción del usuario de la FACE, UNDAC-2019.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre la eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos y el beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC-2019.
- b) El soporte informático en los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.
- c) La evaluación efectiva de los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

## **2.5. Identificación de variables**

### **Variable Independiente**

Simplificación administrativa

### **Variable Dependiente**

Satisfacción del usuario.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
<b>Simplificación Administrativa</b>	Entendida como la reducción de las barreras y cargas derivadas de la actividad burocrática de las administraciones. Por tanto, se adoptan medidas de reducción de cargas administrativas para favorecer y fomentar la actividad económica y simplificar las relaciones de los ciudadanos y las empresas con las distintas administraciones:	Procedimientos. Requisitos Evaluación
<b>Satisfacción del usuario</b>	Concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.	Comunicación Retención del usuario. Reclamaciones

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

En relación a la presente investigación, la problemática establecida y objetivos propuestos, ésta se considera de carácter básico, considerando toda la información procesada respecto a la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario.

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención y el interés de estudiar y conocer la relación entre las variables.

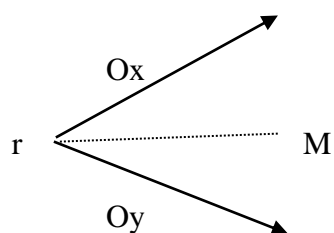
#### **3.2. Métodos de Investigación**

El método es deductivo pues se emplea una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios,

estableciendo entonces los hechos más relevantes del fenómeno, a partir de la formulación de las hipótesis, en observancia con la realidad, y su comprobación de las hipótesis.

### 3.3. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox= Variable: Cultura Organizacional

Oy= Variable: Gestión de calidad

r = Posible relación entre las variables estudiadas

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1 Población

La población está constituida por el total de usuarios o estudiantes matriculados al primer semestre 2019 en la FACEC UNDAC

#### 3.4.2. Muestra

El cálculo de la muestra se establece a partir de los resultados de la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

$n = ?$  (Tamaño de la muestra)

$N = 871$  (Tamaño de la población)

$Z = 1.96$  (Nivel de confianza)

$P = 0.5$  (Variabilidad positiva)

$Q = 0.5$  (Variabilidad negativa)

$E = 5\%$  (Margen de error)

$$n_0 = \frac{871(1.96)^2 0.5 0.5}{(871-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = \frac{97.9608}{1.2129} = 267$$

Entonces  $n_0 =$  La muestra es 267 usuarios.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1 Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

#### 3.5.2 Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 22, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

### **3.7. Tratamiento estadístico**

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

### **3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.**

Se ha seleccionado la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para verificar su confiabilidad, se analizó con la prueba de fiabilidad de alfa Cronbach con el programa estadístico SPSS versión 25.

### **3.9. Orientación ética**

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de carácter auténtico, el que reiteramos lo declarado.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los colaboradores y asistentes a la FACEC de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2019.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 24, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos.

### A. Variable simplificación administrativa

#### 4.2.1 La atención que le prestó el personal es oportuna

Cuadro No- 1  
La atención que le prestó el personal es oportuna

La atención que le prestó el personal es oportuna	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	82	30.7
Satisfecho	109	40.8
Indiferente	30	11.2
Insatisfecho	31	11.6
Muy insatisfecho	15	5.6
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la atención que le prestó el personal es oportuna, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 30,7% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** que la atención que le prestó el personal es oportuna.
2. Un 40,8% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** que la atención que le prestó el personal es oportuna.
3. Un 11,2% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** que la atención que le prestó el personal es oportuna.
4. Un 11,6% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, que la atención que le prestó el personal es oportuna.
5. Un 5,6% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** que la atención que le prestó el personal es oportuna.

Grafico No- 1  
La atención que le prestó el personal es oportuna.



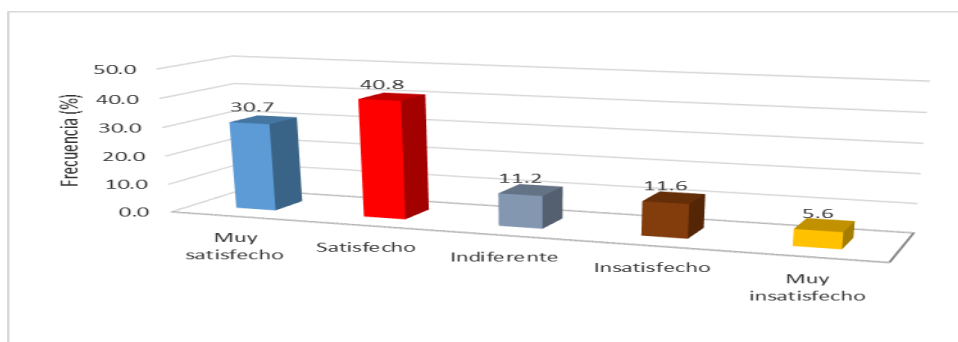


Grafico del cuadro No- 1

#### 4.2.2 Está satisfecho con los plazos establecidos.

Cuadro No- 2

##### Está satisfecho con los plazos establecidos

Está satisfecho con los plazos establecidos	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	79	29.6
Satisfecho	80	30.0
Indiferente	31	11.6
Insatisfecho	49	18.4
Muy insatisfecho	28	10.5
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si está satisfecho con los plazos establecidos, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 29,6% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con los plazos establecidos.
2. Un 30,0% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con los plazos establecidos.
3. Un 11,6% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con los plazos establecidos.
4. Un 18,4% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con los plazos establecidos.
5. Un 10,5% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con los plazos establecidos.

Grafico No- 2

### Está satisfecho con los plazos establecidos

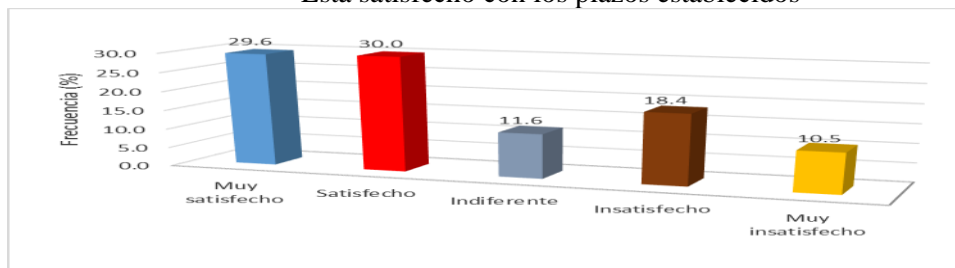


Grafico del cuadro No- 2

### 4.2.3 Está satisfecho con el tiempo de atención

Cuadro No- 3

Está satisfecho con el tiempo de atención	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	70	26.2
Satisfecho	75	28.1
Indiferente	35	13.1
Insatisfecho	57	21.3
Muy insatisfecho	30	11.2
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si está satisfecho con el tiempo de atención, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 26,2% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con el tiempo de atención.
2. Un 28,1% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con el tiempo de atención
3. Un 13,1% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con el tiempo de atención
4. Un 21,3% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con el tiempo de atención.
5. Un 11,2% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con el tiempo de atención.

Grafico No- 3  
Está satisfecho con el tiempo de atención

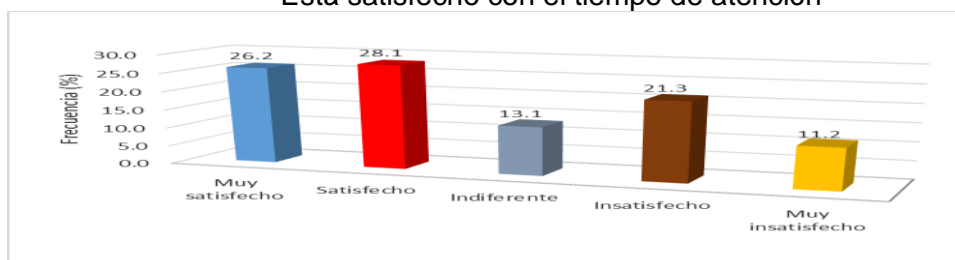


Grafico del cuadro No- 3

#### 4.2.4 El personal de las oficinas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios

Cuadro No- 4

El personal de las oficinas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	62	23.2
Satisfecho	70	26.2
Indiferente	37	13.9
Insatisfecho	64	24.0
Muy insatisfecho	34	12.7
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal de las oficinas brinda respuestas rápidas al problema de los usuarios, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 23,2% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con el personal de las oficinas que brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios.
2. Un 26,2% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con el personal de las oficinas que brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios.

3. Un 13,9% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con el personal de las oficinas que brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios.
4. Un 24,0% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con el personal de las oficinas que brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios.
5. Un 12,7% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con el personal de las oficinas que brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios.

Grafico No- 4

El personal de las oficinas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios

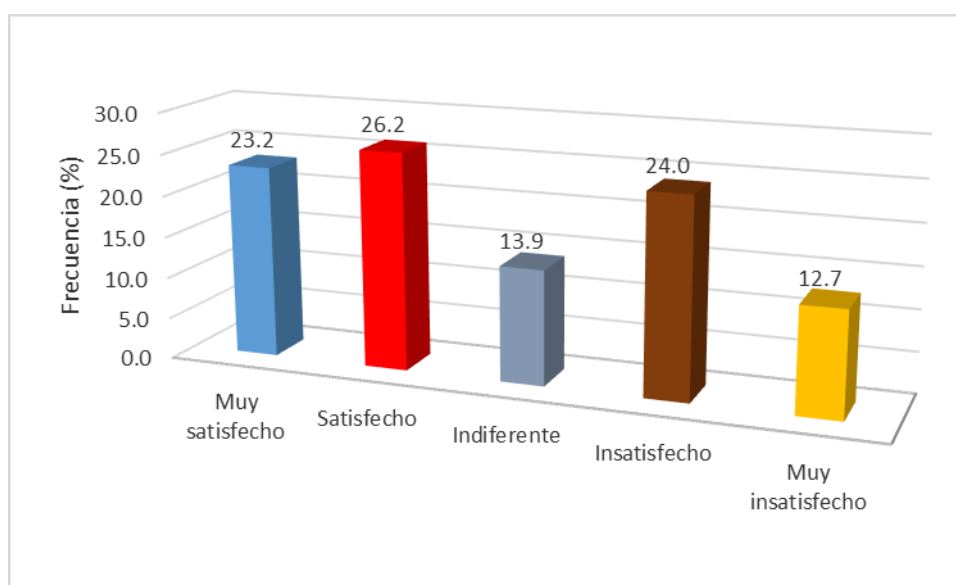


Grafico del cuadro No- 4

#### 4.2.5 El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario

Cuadro No- 5

El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario

El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)

Muy satisfecho	51	19.1
Satisfecho	38	14.2
Indiferente	31	11.6
Insatisfecho	89	33.3
Muy insatisfecho	58	21.7
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 19,12% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** el servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario
2. Un 14,2% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con el servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.
3. Un 11,6% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con el servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.
4. Un 33,3% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con el servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.
5. Un 21,7% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con el servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario

#### Grafico No- 5

El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario

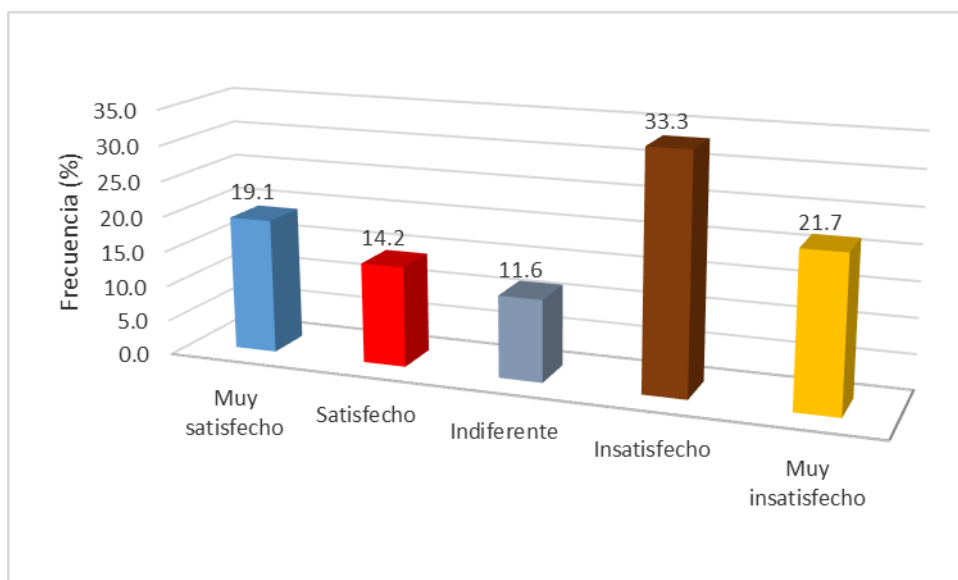


Grafico del cuadro No- 5

#### 4.2.6 Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado

Cuadro No- 6

Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado

Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	30	11.2
Satisfecho	31	11.6
Indiferente	21	7.9
Insatisfecho	99	37.1
Muy insatisfecho	86	32.2
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,2% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado.
2. Un 11,6% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado.

3. Un 7,9% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado.
4. Un 37,1% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado
5. Un 32,2% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado.

Grafico No- 6

Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado

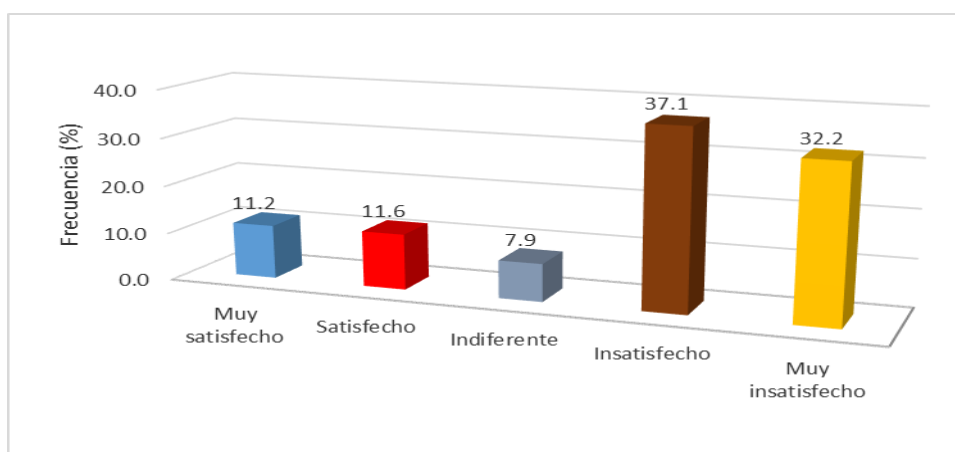


Grafico del cuadro No- 6

#### 4.2.7 Considera justo el costo actual de los servicios

Cuadro No- 7

Considera justo el costo actual de los servicios

Considera justo el costo actual de los servicios	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	25	9.4
Satisfecho	27	10.1
Indiferente	23	8.6
Insatisfecho	103	38.6
Muy insatisfecho	89	33.3
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si considera justo el costo actual de los servicios, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,4% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** considera justo el costo actual de los servicios.
2. Un 10,1% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** considera justo el costo actual de los servicios.
3. Un 8,6% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** considera justo el costo actual de los servicios.
4. Un 38,6% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, considera justo el costo actual de los servicios
5. Un 33,3% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** considera justo el costo actual de los servicios.

Grafico No- 7  
Considera justo el costo actual de los servicios

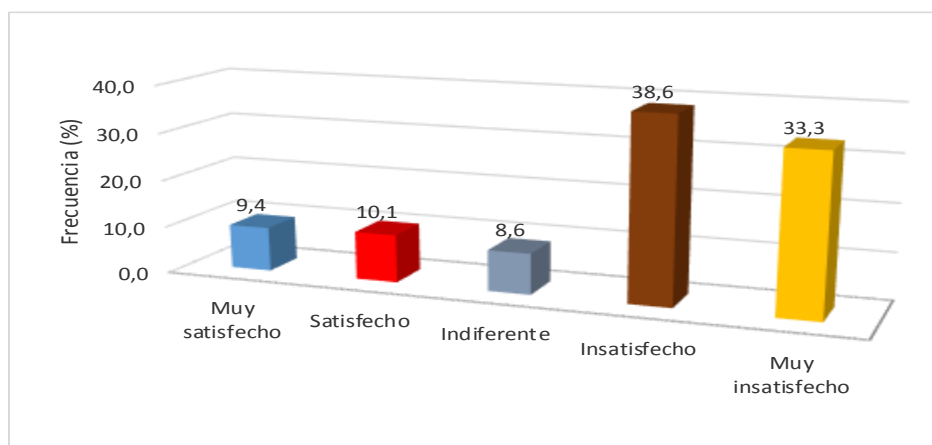


Gráfico No- 7

### 4.2.8 Se siente satisfecho con el servicio brindado

Cuadro No- 8

Se siente satisfecho con el servicio brindado

Se siente satisfecho con el servicio brindado	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
---	----------------	----------------



Muy satisfecho	30	11.2
Satisfecho	29	10.9
Indiferente	25	9.4
Insatisfecho	98	36.7
Muy insatisfecho	85	31.8
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÒN:

Con la finalidad de conocer si el personal se siente satisfecho con el servicio brindado, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,2% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con el servicio brindado.
2. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con el servicio brindado.
3. Un 9,4% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con el servicio brindado.
4. Un 36,7% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con el servicio brindado
5. Un 31,8% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con el servicio brindado

#### Grafico No- 8

Se siente satisfecho con el servicio brindado

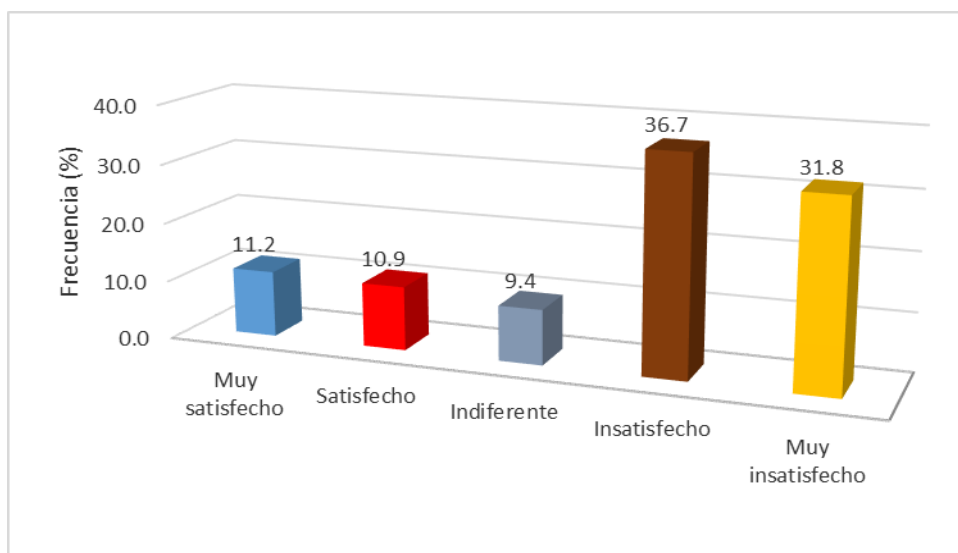


Grafico del cuadro No- 8

#### 4.2.9 La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del Servicio

Cuadro No- 9

La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del Servicio

La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	20	7.5
Satisfecho	21	7.9
Indiferente	35	13.1
Insatisfecho	105	39.3
Muy insatisfecho	86	32.2
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7,5% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con la calidad del servicio que está de acuerdo con el costo del servicio.
2. Un 7,9% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con la calidad del servicio que está de acuerdo con el costo del servicio.
3. Un 13,1% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con la calidad del servicio que está de acuerdo con el costo del servicio.
4. Un 39,3% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con la calidad del servicio que está de acuerdo con el costo del servicio.
5. Un 32,2% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con la calidad del servicio que está de acuerdo con el costo del servicio.

#### Grafico No- 9

La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del Servicio

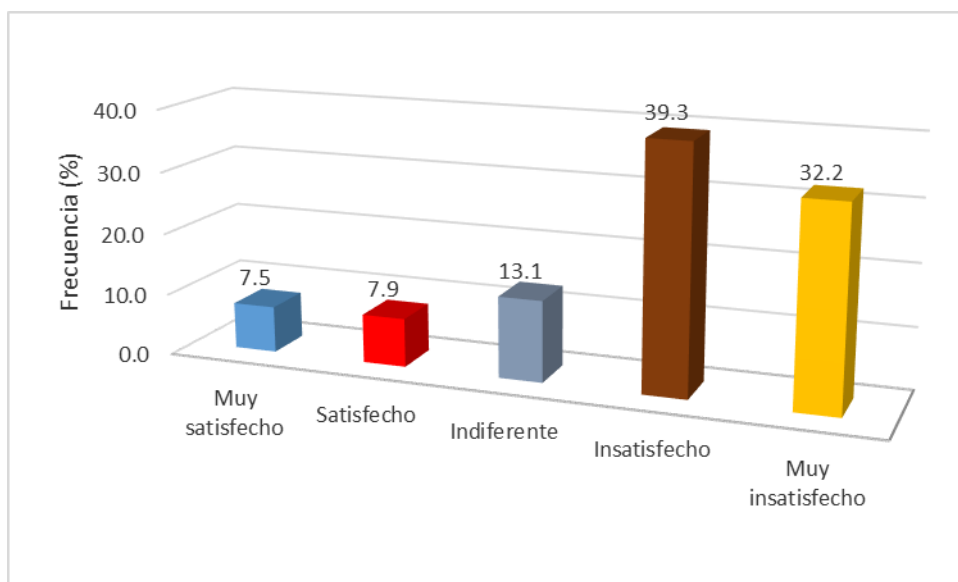


Grafico del cuadro No- 9

## B. Variable satisfacción del usuario

### 4.2.10 Está satisfecho con la atención recibida en plataforma (SIGGEDO)

Cuadro No- 10

Está satisfecho con la atención recibida en plataforma (SIGGEDO)

Está satisfecho con la atención recibida en plataforma (SIGGEDO)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	59	22.1
Satisfecho	57	21.3
Indiferente	35	13.1
Insatisfecho	72	27.0
Muy insatisfecho	44	16.5
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si está satisfecho con la atención recibida en plataforma (SIGGEDO), se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 22,1% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con la atención recibida en plataforma.

2. Un 21,3% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con la atención recibida en plataforma.
3. Un 13,1% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con la atención recibida en plataforma
4. Un 27,0% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con la atención recibida en plataforma.
5. Un 16,5% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con la atención recibida en plataforma.

Grafico No- 10

Está satisfecho con la atención recibida en plataforma (SISGEDO)

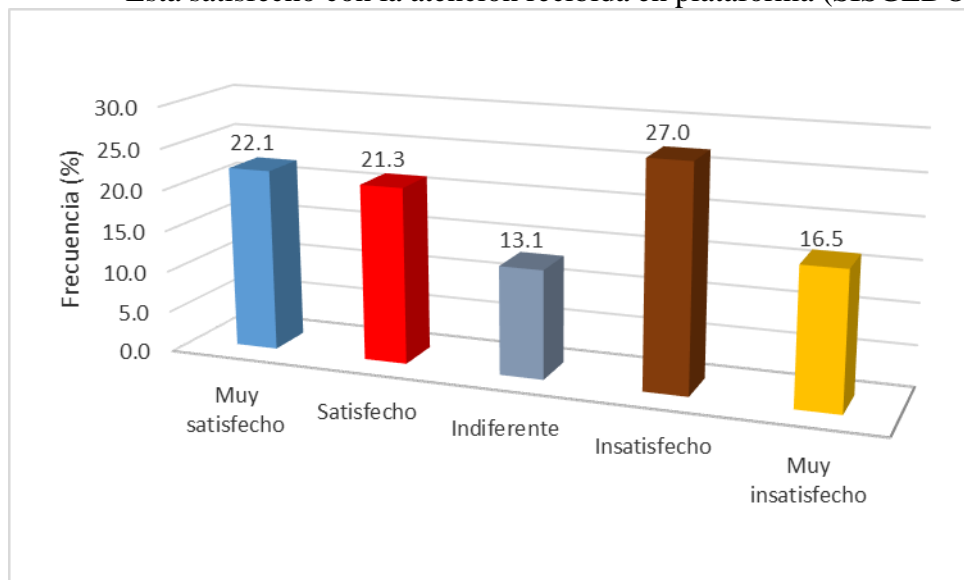


Grafico del cuadro No- 10

#### 4.2.11 El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios

Cuadro No- 11

El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios

<b>El personal se muestra dispuesto en ayudar a los usuarios</b>	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	77	28.8
Satisfecho	55	20.6
Indiferente	25	9.4
Insatisfecho	80	30.0
Muy insatisfecho	30	11.2
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si el personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 28,8% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con el personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios.
2. Un 20,6% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con el personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios.
3. Un 9,4% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con el personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios
4. Un 30,0% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, con el personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios.
5. Un 11,2% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con el personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios

Grafico No- 11

El personal se muestra dispuesto en ayudar a los usuarios

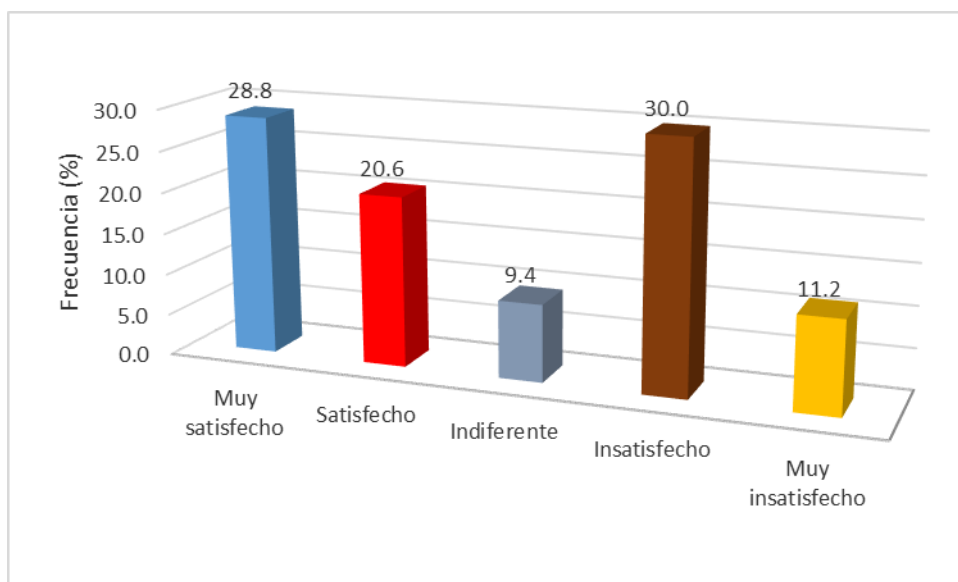


Grafico del cuadro No- 11

#### 4.2.12 El trato del personal es adecuado

Cuadro No- 12

El trato del personal es adecuado

El trato del personal es adecuado	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	80	30.0
Satisfecho	60	22.5
Indiferente	21	7.9
Insatisfecho	74	27.7
Muy insatisfecho	32	12.0
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el trato del personal es adecuado, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 30,0% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con el trato del personal es adecuado.
2. Un 22,5% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con el trato del personal es adecuado.
3. Un 7,9% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con el trato del personal es adecuado.

4. Un 27,7% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho**, el trato del personal es adecuado.
5. Un 12,0% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con el trato del personal es adecuado.

Grafico No- 12

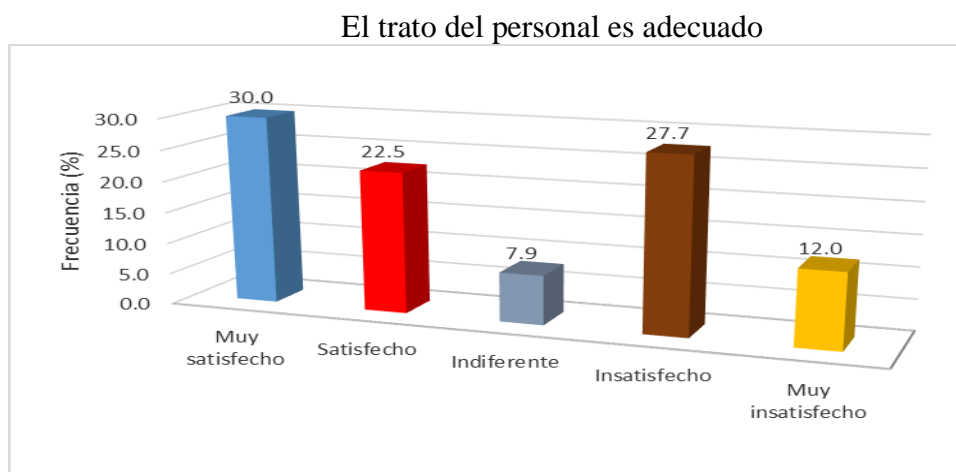


Grafico del cuadro No- 12

#### 4.2.13 Cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió

Cuadro No- 13

Cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió

Cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	75	28.1
Satisfecho	65	24.3
Indiferente	25	9.4
Insatisfecho	70	26.2
Muy insatisfecho	32	12.0
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 28,1% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con la calidad del personal que lo atendió.



2. Un 24,3% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con la calidad del personal que lo atendió.
3. Un 9,4% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con la calidad del personal que lo atendió.
4. Un 26,2% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho** con la calidad del personal que lo atendió.
5. Un 12,0% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con la calidad del personal que lo atendió.

Grafico No- 13

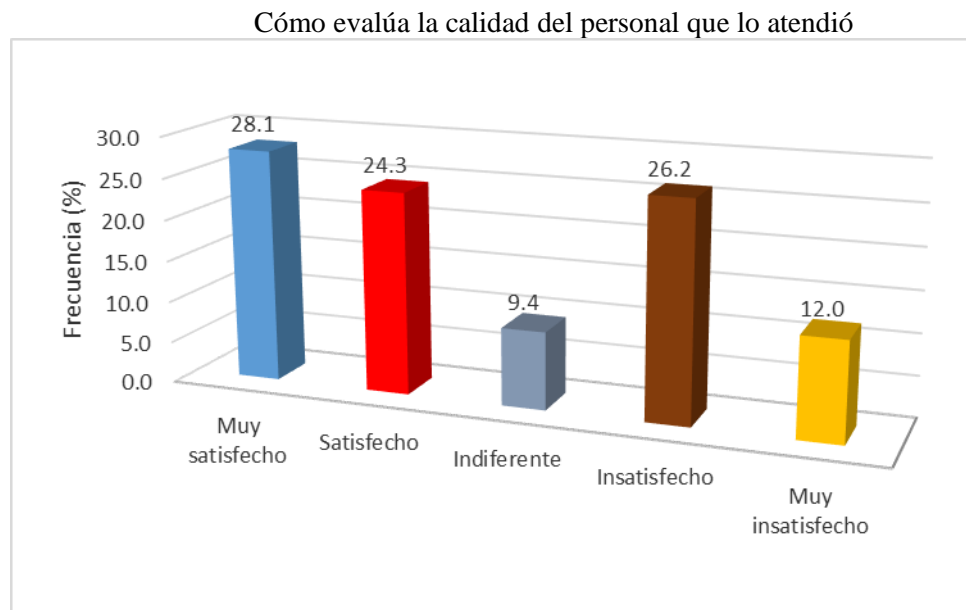


Grafico del cuadro No- 13

#### 4.2.14 La atención que recibió fue oportuna

Cuadro No- 14

La atención que recibió fue oportuna

La atención que recibió fue oportuna	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	90	33.7
Satisfecho	78	29.2
Indiferente	22	8.2
Insatisfecho	40	15.0
Muy insatisfecho	37	13.9
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la atención que recibió fue oportuna se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 33,7% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con la atención que recibió fue oportuna
2. Un 29,2% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con la atención que recibió fue oportuna.
3. Un 8,2% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con la atención que recibió fue oportuna.
4. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho** con la atención que recibió fue oportuna.
5. Un 13,9% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con la atención que recibió fue oportuna.

Grafico No- 14

La atención que recibió fue oportuna

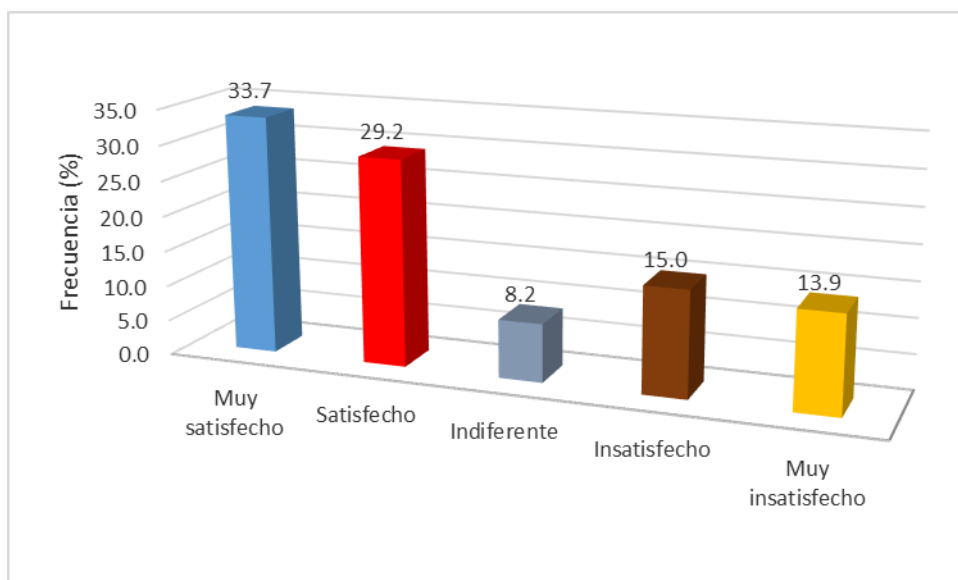


Grafico del cuadro No- 14

**4.2.15** Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad

Cuadro No- 15

Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad

Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	95	35.6
Satisfecho	80	30.0
Indiferente	20	7.5
Insatisfecho	39	14.6
Muy insatisfecho	33	12.4
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si hay mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 35,6% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con las mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad.

2. Un 30,0% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con las mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad.
3. Un 7,5% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con las mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad.
4. Un 14,6% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho** con las mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad
5. Un 12,4% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con las mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad.

Grafico No- 15

Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad

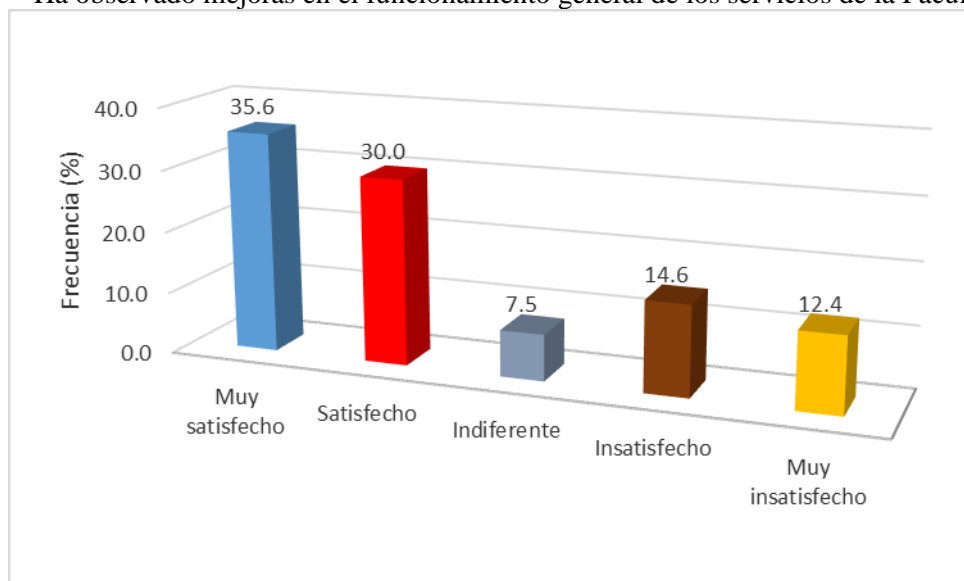


Grafico del cuadro No- 15

**4.2.16** Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad

Cuadro No- 16

Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad

<b>Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad</b>	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	30	11.2
Satisfecho	45	16.9
Indiferente	30	11.2
Insatisfecho	85	31.8
Muy insatisfecho	77	28.8
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si está usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,2% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad,
2. Un 16,9% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad,
3. Un 11,2% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad,
4. Un 31,8% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho** con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad,
5. Un 28,8% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad,

Grafico No- 16

Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad

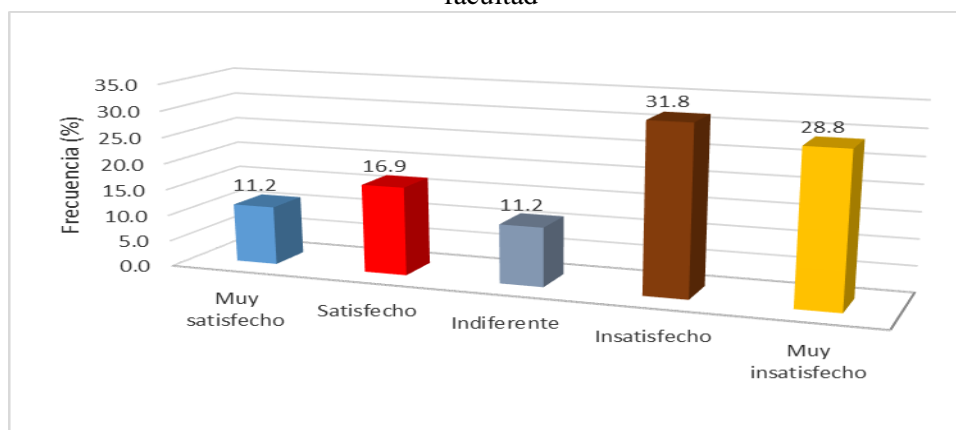


Grafico del cuadro No- 16

#### 4.2.17 Le satisface la accesibilidad al local de la facultad

Cuadro No- 17

Le satisface la accesibilidad al local de la facultad

Le satisface la accesibilidad al local de la facultad	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	40	15.0
Satisfecho	49	18.4
Indiferente	38	14.2
Insatisfecho	75	28.1
Muy insatisfecho	65	24.3
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si le satisface la accesibilidad al local de la facultad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con la accesibilidad al local de la facultad.
2. Un 18,4% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con la accesibilidad al local de la facultad.

3. Un 14,2% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con la accesibilidad al local de la facultad.
4. Un 28,1% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho** con la accesibilidad al local de la facultad.
5. Un 24,3% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con la accesibilidad al local de la facultad.

Grafico No- 17

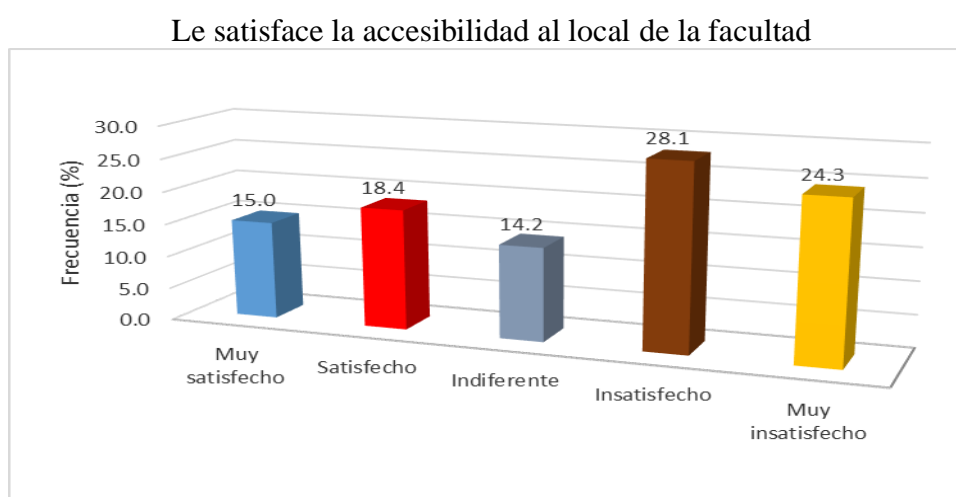


Grafico del cuadro No- 17

#### 4.2.18 Esta usted satisfecho con la infraestructura de la Facultad.

Cuadro No- 18

Esta usted satisfecho con la infraestructura de la Facultad.

<b>Esta usted satisfecho con la infraestructura de la Facultad</b>	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	58	21.7
Satisfecho	69	25.8
Indiferente	35	13.1
Insatisfecho	60	22.5
Muy insatisfecho	45	16.9
Total	267	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si está usted satisfecho con la infraestructura de la Facultad se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 21,7% de la muestra encuestada opinan que están **Muy satisfecho** con la infraestructura de la Facultad.
2. Un 25,8% de la muestra encuestada opinan estar **Satisfecho** con la infraestructura de la Facultad.
3. Un 13,1% de la muestra encuestada opinan estar **Indiferente** con la infraestructura de la Facultad.
4. Un 22,5% de la muestra encuestada opinan estar **Insatisfecho** con la infraestructura de la Facultad.
5. Un 16,9% de la muestra encuestada opinan estar **Muy insatisfecho** con la infraestructura de la Facultad.

Grafico No- 18

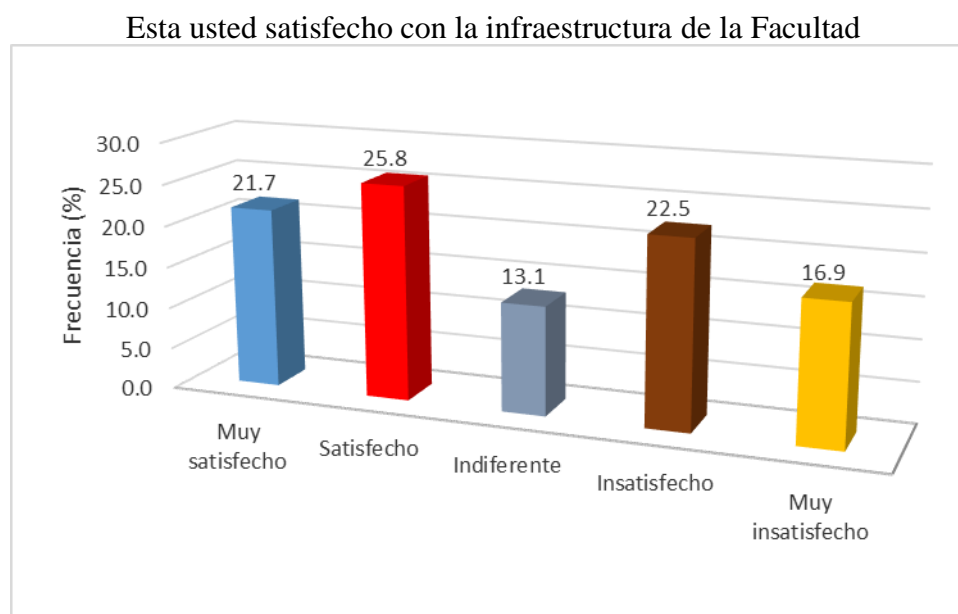


Grafico del cuadro No- 18

#### 4.3. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es



una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación porque son variables cualitativas.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

**Hipótesis General:**

Ho: La simplificación administrativa no contribuye en la satisfacción del usuario de la FACE, UNDAC-2019.

H<sub>1</sub>: La simplificación administrativa contribuye en la satisfacción del usuario de la FACE, UNDAC-2019.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_i} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta H<sub>1</sub>

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H<sub>1</sub>.

4. Hallando el valor del nivel de significancia

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,67 <sup>a</sup>	2	0,005
Razón de verosimilitud	2,518	2	0,285
Asociación lineal por lineal	1,874	1	0,174
N de casos válidos	267		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5

Encontrado el p-valor es igual a 0.005 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la  $H_1$ .

**Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de la FACE, UNDAC-2019. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

***Hipótesis Específicas:***

***Hipótesis A:***

$H_0$ : No existe relación entre la eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos y el beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC-2019.

$H_1$ : Existe relación entre la eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos y el beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC-2019.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta  $H_1$

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la  $H_1$

### 3. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitud	1,049 <sup>a</sup>	2	0,007
Asociación lineal por lineal	1,023	2	0,522
N de casos válidos	,121	1	0,697
	267		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.007 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la  $H_1$ .

#### Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos y el beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC-2019

#### Hipótesis B:

$H_0$ : El soporte informático en los procedimientos no incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

$H_1$ : El soporte informático en los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. Regla de Decisión:

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta  $H_1$

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la  $H_1$

4. Hallando el valor del nivel de significancia

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitud	1,044 <sup>a</sup>	2	0,012
Asociación lineal por lineal	1,054	2	,321
N de casos válidos	,105	1	,621
	267		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5

Encontrado el p-valor igual a 0.012 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la  $H_1$ .

### **Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre el soporte informático en los procedimientos que incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

### **Hipótesis C:**

Ho: La evaluación efectiva de los procedimientos no incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

$H_1$ : La evaluación efectiva de los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta  $H_1$

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la  $H_1$ .

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,312 <sup>a</sup>	2	0,031
Razón de verosimilitud	2,501	2	0,281
Asociación lineal por lineal	1,915	1	0,220
N de casos válidos	267		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.031 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la  $H_1$ .

### Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la evaluación efectiva de los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

#### 4.4. Discusión de resultados

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de la FACE, UNDAC-2019. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de Un resultado similar fue el de Varela (2010), quien afirma que la evolución de la gestión pública hacia nuevos paradigmas de gobernanza local es de perfecta aplicación a la realidad de los gobiernos locales, sin embargo ésta evolución no se produce de forma lineal ni bajo el mismo modelo ni con la similar intensidad ni con resultados idénticos, por lo que su aplicación debe ser adaptada a cada gobierno.

También Cruz (2010), afirma que el esfuerzo normativo llevado a cabo en orden a establecer un perfil de Administración Pública asentada en parámetros de buena administración puede sintetizarse en la idea de dar una respuesta eficaz a la demanda ciudadana y que resulte más sencillo obtener los resultados que se esperan de la relación Administración pública - Ciudadano.

Otro estudio fue el de Prieto (2013), el cual concluye que la política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.

Campos (2013), afirma que el ingreso de SUNARP a un proceso de modernización como parte de la reforma del estado permitió una mejora en el servicio público.

La presente investigación expone un instrumento que puede ser aplicado en más de 1800 municipalidades a fin de poder medir el impacto de los procedimientos

administrativos simplificados en la satisfacción de los administrados. Los resultados expuestos evidencian la dirección correcta que nos plantea la política nacional de modernización del estado y la política nacional de simplificación pública. Asimismo, nos permite conocer la valoración que le da el administrado a las diferentes dimensiones materia del presente estudio, con la cual la Municipalidad de San Isidro puede tomar decisiones más focalizadas

## CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de la FACE, UNDAC-2019. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0.005 es decir a un buen nivel de simplificación corresponde un buen nivel de satisfacción, por otro lado, si existe un deficiente nivel de simplificación administrativa le corresponde un deficiente nivel de satisfacción del usuario.
2. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la eliminación de requisitos innecesarios y el beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC-2019, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.007 es decir a un eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos le corresponde un buen nivel de beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC-2019, por otro lado si existe un deficiente nivel de eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos le corresponde un deficiente nivel de beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC.
3. Se ha logrado determinar relación significativa entre el soporte informático en los procedimientos con la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019, esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.012 es decir a un buen nivel de soporte informático en los procedimientos le corresponde un buen nivel satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019, por otro lado, si existe un deficiente nivel de soporte informático le corresponde un deficiente nivel de nivel satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.
4. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la evaluación efectiva de los procedimientos y satisfacción de los usuarios de la FACEC,



UNDAC-2019, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.031 es decir a un buen nivel de evaluación efectiva de los procedimientos le corresponde un buen nivel de satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019, por otro lado si existe un deficiente nivel de los procedimientos le corresponde un deficiente nivel satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.

## **RECOMENDACIONES**

1. Corregir las falencias que presenta la simplificación administrativa con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la FACEC.
2. La simplificación administrativa hacer conocer mediante banner y difundirlos en los periódicos murales, en las redes sociales a fin de que los usuarios estén enterados de lo concerniente a la simplificación administrativa.
3. Dar a conocer a los usuarios los documentos innecesarios que no deben presentar a fin de que el beneficio sea al usuario.
4. Implementar con recursos informáticos a fin de que estos sirvan para mejorar la simplificación administrativa en beneficio del usuario.

## BIBLIOGRAFIA

- Asca, L. & Rodas, R. (2017) Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Decreto Legislativo N° 1272 (2017). Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo. Gobierno del Perú.
- Guzmán, C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. Perú: Pacífico Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta Edición). México: McGraw-Hill.
- Mayorga, B. (2014). Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de LLamkay SAC
- Secretaría de Gestión Pública (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). Calidad y Servicio: conceptos y herramientas. (Tercera Edición). Colombia: Ecoe Ediciones.

# **ANEXO**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA FACEC, UNDAC - 2019"

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿De qué manera la aplicación de Simplificación Administrativa contribuye en la satisfacción del usuario de la FACEC, UNDAC-2019?	Determinar cómo contribuye la aplicación de la simplificación administrativa, en la satisfacción del usuario en la FACEC, UNDAC-2019.	La simplificación administrativa contribuye en la satisfacción del usuario de la FACEC, UNDAC-2019	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: X</b> <i>Simplificación Administrativa</i>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Básico</i> <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Procedimientos</i> <i>Requisitos</i> <i>Evaluación</i>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  <i>Método Científico Deductivo</i>
<b>Pe1.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la eliminación de requisitos innecesarios en los procedimientos y el beneficio del usuario de la FACEC, UNDAC-2019?	<b>Oe1</b> Describir la relación que existe entre la eliminación de requisitos innecesarios en los procedimientos y el beneficio del usuario de la FACEC, UNDAC-2019.	<b>He1</b> Existe relación entre la eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos y el beneficio del usuario en la FACEC, UNDAC-2019	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Y</b> <i>Satisfacción del usuario</i>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
<b>Pe2.</b> ¿Cómo así el soporte informático en los procedimientos, incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC- 2019?	<b>Oe2</b> Determinar si el soporte informático en los procedimientos se incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.	<b>He2</b> El soporte informático en los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.	<u>DIMENSIONES</u> Comunicación Retención del usuario o cliente reclamaciones	<b>POBLACIÓN</b> La población de usuarios o estudiantes Facec: 871 <b>MUESTRA</b> 267 usuarios
<b>Pe3</b> ¿De qué manera la evaluación efectiva de los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019?	<b>Oe3</b> Determinar la incidencia de la evaluación efectiva de los procedimientos, en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019.	<b>He3</b> La evaluación efectiva de los procedimientos incide en la satisfacción de los usuarios de la FACEC, UNDAC-2019		<b>TÉCNICAS:</b> Encuestas, Análisis Documental <b>INSTRUMENTOS:</b> <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>

**ENCUESTA  
CUESTIONARIO**

**“SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION  
DEL USUARIO EN LA FACEC, UNDAC - 2019”**

Encuesta dirigida a los administrados que concurren diariamente a la FACEC a realizar trámites diversos

MI=1 ... Muy insatisfecho; IS= 2 ... Insatisfecho; IN= 3 ... Indiferente; SA = 4 ... Satisfecho; MS = 5...Muy satisfecho

ITEM		MI	IS	IN	S A	M S
ORD	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA					
1	La atención que le presto el personal es oportuna	1	2	3	4	5
2	Está satisfecho con los plazos establecidos	1	2	3	4	5
3	Está satisfecho con el tiempo de atención	1	2	3	4	5
4	El personal de las oficinas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios	1	2	3	4	5
5	El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario	1	2	3	4	5
6	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado	1	2	3	4	5
7	Considera justo el costo actual de los servicios	1	2	3	4	5
8	Se siente satisfecho con el servicio brindado	1	2	3	4	5
9	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del Servicio	1	2	3	4	5

*Muchas gracias por su tiempo*

**ENCUESTA  
CUESTIONARIO**

**“SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION  
DEL USUARIO EN LA FACEC, UNDAC - 2019**

Encuesta dirigida a los administrados que concurren diariamente a la FACEC a realizar trámites diversos

MI=1 ... Muy insatisfecho; IS= 2 ... Insatisfecho; IN= 3 ... Indiferente; SA = 4 ... Satisfecho; MS = 5...Muy satisfecho

ITEM		M I	I S	IN	SA	M S
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>						
10	Está satisfecho con la atención recibida en plataforma	1	2	3	4	5
11	El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5
12	El trato del personal es adecuado	1	2	3	4	5
13	Cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió	1	2	3	4	5
14	La atención que recibió fue oportuna	1	2	3	4	5
15	Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Facultad	1	2	3	4	5
16	Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las diversas oficinas y la facultad	1	2	3	4	5
17	Le satisface la accesibilidad al local de la facultad	1	2	3	4	5
18	Esta usted satisfecho con la infraestructura de la Facultad	1	2	3	4	5

*Muchas gracias por su tiempo*