



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LA
LIBERTAD – 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Eduardo Javier Namoc Cuestas

Asesor:

Mg. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, por guiarme y darme la fortaleza
espiritual para seguir firme en mis objetivos,
a mi madre y hermanos por ser la motivación
para esforzarme y ser mejor cada día

AGRADECIMIENTO

A mis amigos, que me apoyaron constantemente;
para ellos, mi eterno agradecimiento.

A la Gerencia Regional de Educación La Libertad,
por brindarme las facilidades para elaborar
el presente trabajo de investigación

TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	29
2.1 Tipo de investigación.....	29
2.1 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	30
2.2 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	32
2.1. Procedimiento.....	33
CAPITULO III RESULTADOS.....	34
3.1 Variable Procedimiento administrativo simplificado.....	34
3.2 Variable: Satisfacción del usuario.....	37
3.3 Contrastación de hipótesis.....	41
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	49
4.1 Discusión.....	49
4.2 Conclusiones.....	51
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	56
Anexo 01: Carta de autorización de uso de información de la empresa.....	56
Anexo 02: Variable Procedimientos administrativos simplificados.....	57
Anexo 03: Variable Satisfacción del Usuario.....	59
Anexo 04: Encuesta.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables	2419
Tabla 2: Descripción de variable de procedimientos administrativos	34
Tabla- 3: Dimensión Tiempo de atención de procedimientos administrativo	3535
Tabla 4: Costo de procedimientos administrativos	3636
Tabla 5 Variable satisfacción del usuario	3737
Tabla 6: Dimensión Atención al usuario	38
Tabla 7: Dimensión Calidad del servicio al administrado	39
Tabla 8: Facilidades y Comodidades al administrado	40
Tabla 9: Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificado y la satisfacción del usuario	42
Tabla 10: Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la atención en el área de Trámite documentario	43
Tabla 11: Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de atención	44
Tabla 12: Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados las facilidades y comodidades	45
Tabla 13: Correlación entre costo de los procedimientos dministrativos simplificados y la atención en el área de tramite documentario	46
Tabla 14: Correlación entre costo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de atención	47
Tabla 15: Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados las facilidades y comodidades	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	35
Gráfico N° 2	36
Gráfico N° 3	37
Gráfico N° 4	38
Gráfico N° 5	39
Gráfico N° 6	40
Gráfico N° 7	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como problema general ¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019?, siendo el objetivo establecer la relación de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los usuarios Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

Este estudio fue de tipo básico y su diseño correlacional causal, siendo la población objeto de estudio los usuarios que asisten diariamente a Gerencia Regional de Educación La Libertad, la muestra escogida es aleatoria simple de tamaño igual a 50 personas, los datos de consiguieron a través de la aplicación de una encuesta a partir de la escala de Likert; y los datos se procesaron y tabularon en el programa informático SPSS.

Los datos arrojados, indican una correlación moderada fuerte positiva entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Regional de Educación La Libertad equivalente a (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.711^{**}$).

Palabras clave: Procedimientos administrativos simplificados, satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

The present research work has as a general problem What is the relationship between simplified administrative procedures and user satisfaction in the Regional Management of Education La Libertad in 2019 ?, the objective being to establish the list of simplified administrative procedures in the satisfaction of users Regional Management of Education La Libertad in the year 2019.

This study was of basic type and its causal correlational design, with the population being studied by users who attend the Regional Education Management of La Libertad on a daily basis, the sample chosen is a simple random sample of 50 people in size, the data obtained through of the application of a survey based on the Likert scale; and the data was processed and tabulated in the SPSS software.

The data show a strong positive moderate correlation between the simplified administrative procedures and the satisfaction of the users of the Regional Education Management La Libertad equivalent to (bilateral sign = 0.000 <0.01, Rho = 0.711 **).

Keywords: Simplified administrative procedures, user satisfaction

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Gerencia Regional de Educación La Libertad (GRELL), es la Unidad Ejecutora 300, que depende en lo administrativo del Gobierno Regional La Libertad, esta a su vez cuenta con autonomía en el ámbito de su competencia para el desarrollo y administración de la educación a nivel regional, asimismo, tiene jerarquía sobre las Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL) a nivel regional.

La GRELL en su jurisdicción territorial posee características heterogenias en el aspecto demográfico, geográfico, económico; administrando a docentes cesante a nivel de la provincia de Trujillo, y a docentes en actividad de educación superior no universitaria a nivel regional.

Actualmente las entidades públicas en el Perú, se caracterizan por alto nivel de burocratización, trámites engorrosos y demora excesiva para obtener respuesta a una solicitud, esto conlleva a un evidente malestar y descontento en aquellos ciudadanos que inevitablemente tienen que realizar un trámite en alguna entidad pública. Existen estudios nacionales e internacionales en los cuales se evidencia que en el aparato estatal peruano existen problemas vinculados a la calidad de servicio en las instituciones públicas en los procedimientos administrativos que inician los ciudadanos (Asca & Rodas, 2017).

Es importante tener en cuenta el ranking publicado anualmente por Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC) sobre el índice de facilidad para hacer negocios (Doing Business), este índice durante el 2018, ubicó

al Perú en el puesto 68, lo cual significa un retroceso de 10 posiciones con respecto al año anterior, esto refleja la situación que aqueja a las entidades públicas con respecto a la facilidad que ofrecen a los usuarios para realizar un trámite.

En el ámbito nacional existe el ranking elaborado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, el cual año a año reconoce el esfuerzo de las entidades públicas para eliminar las barreras burocráticas, y con prestaciones ello aumentar la simplificación administrativa, que permita realizar actividades y procedimientos para una mejora sustancial en la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, el Estado Peruano ha venido legislando, actualizando y modificando la normativa vigente como la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, la cual establece los principios fundamentales para la simplificación administrativa, así como el Decreto Legislativo N° 1246.

Todos estos esfuerzos se llevan a cabo dentro del marco de la “Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa”, proceso que se lleva desde hace dos décadas, teniendo como finalidad la reforma normativa e institucional orientada a que las de servicios sean de calidad y eficientes por parte de las entidades del estado.

En este sentido La Gerencia Regional de Educación La Libertad, en el marco de la política de Simplificación Administrativa viene trabajando en la simplificación de sus procedimientos administrativos, sin embargo a la fecha se desconoce entre otros problemas, la relación que existe entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios.

Es en este contexto se plantea la siguiente investigación, a fin de determinar el nivel de relación existente entre los procedimientos administrativos simplificados y de la satisfacción de los usuarios de La Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

Antecedentes:

Coah & Limachi (2016), en su tesis titulada “Procesos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016”, concluye y determina que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos, para lo cual se utilizó técnicas de investigación que ayudaron con la información de los usuarios para determinar la percepción que tienen ellos sobre sus trámites administrativos en relación con el tiempo de demora que se espera, el asesoramiento del trabajador municipal sobre cada trámite administrativo, y los procedimientos para la atención de las solicitudes requeridas por los administrados, considerando que deberían mejorar para incrementar el grado de satisfacción. Este trabajo tiene vinculación con el presente informe, ya que refleja la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario.

Maravi (2017) en su trabajo titulado “Mecanismos de simplificación administrativa” que a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256”, nos indica que la normativa peruana ha recogido las recomendaciones de la OCDE en temas de simplificación administrativa. De esta manera, se ha

implementado en el ordenamiento peruano, el procedimiento administrativo electrónico, los procedimientos administrativos estandarizados, el cual tendrán como consecuencia inmediata alivianar las cargas impuestas en el administrado en un procedimiento administrativo.

En la misma línea, la Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas tiene como objetivo reforzar las facultades de eliminación y prevención de barreras burocráticas del INDECOPI. Así, se ha dispuesto, entre otros, que las resoluciones que declaran la existencia de una barrera burocrática ilegal tienen efectos generales, de manera que todos los administrados sean beneficiados y no se encuentren ante la obligación de iniciar un procedimiento de eliminación de barreras burocrática. El presente informe, aporta a la presente investigación, que para la implementación de la simplificación administrativa esta tiene que darse dentro marco legal vigente y el orden normativo que debe existir para su correcta aplicación.

Prieto Barragan (2013), 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. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado; una mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública,

apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados; este trabajo tiene relación con el presente estudio, ya que trata sobre una mejor atención al ciudadano y/o dicho de otra forma buscar su satisfacción a través de una adecuada atención.

Según, Tiznado Ipanaque (2013), nos dice que La evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente, asimismo un enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo. Finalmente se concluye que el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año.

Según, Asca & Rodas (2013), en su tesis titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la Satisfacción del usuario de la municipalidad de San Isidro, 2013” de la Universidad Cesar Vallejo, concluye que Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013, asimismo sugiere Incrementar la cantidad de procedimientos administrativos simplificados en la municipalidad de San Isidro, debido a que la influencia de los procedimientos simplificados es fuerte frente a la satisfacción de los

administrados, este trabajo tiene guarda relación con el presente informe ya que en ambos casos se estudia a los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública.

Se ha considerado dentro de la literatura describir las siguientes variables:

Procedimiento administrativo:

El procedimiento administrativo, es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige.

La Ley del Procedimiento Administrativo General (2001), define a los procedimientos administrativos al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Asimismo (Ley N° 27444, 2001) Los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA.

Proceso

En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de los cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Según, la Secretaría de Gestión Pública (2015), define a los procesos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros).

Según, la Secretaría de Gestión Pública (2018), la gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en los procesos.

Según, Hurtado (2008), manifiesta que el proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se

puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

Simplificación administrativa

Según, Casas Tragadara (2013), La simplificación administrativa es una política que tiene como objetivo mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que el Estado brinda a la ciudadanía y los actores privados. Es necesaria porque permite aumentar la competitividad del país y ampliar el acceso de calidad a los servicios del Estado. Como se dijo en el Marco Conceptual, los costos de un trámite no son solo los monetarios; por ende, la simplificación administrativa reduce los costos que los ciudadanos y actores privados asumen por realizar trámites comunes. Las mejoras implican reducción de costos o incremento de beneficios, por ejemplo:

- Disminución del tiempo de espera y tiempo de respuesta
- Reducción sistemática del costo de efectuar el procedimiento.
- Eliminación de requisitos.
- Aumento de la productividad.
- Mejora de la calidad de los servicios

Según, Presidencia de Consejos de Ministros (2012), señala que 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; asimismo define la Simplificación administrativa como: “(...) 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”.

Según, Muñoz W. (2011), en su libro Perú: La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado, define a simplificación administrativa como el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas. Por ejemplo, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental y el soporte informático de la tramitación. Asimismo, se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos. La simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública, el cual es un proceso permanente caracterizado por la continua redefinición de sus objetivos y por su integración sistémica en las entidades públicas.

Gestión pública administrativa

Según, Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral (2008), refiere que para acercarse a los conceptos de gestión pública y Estado, decimos que este es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas La relación entre poder y

función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad.

Según, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (D.S N° 004-2013-PCM, 2013), establece que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados, entendiendo por ésta a una gestión en la que los funcionarios públicos se preocupan (en el marco de las políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno), por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos operativos o misionales como los de apoyo o soporte con el fin de transformar los insumos en bienes y servicios que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos al menor costo posible. A su vez, establece como uno de los pilares centrales a la Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional.

Tiempo de atención de procedimientos administrativos

Según, Principio de Celeridad de la Ley de Procedimientos Administrativo General TUO Ley° N° 27444 (2017), Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Asimismo, el plazo que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva,

no puede exceder de treinta (30) días hábiles, salvo que por ley o decreto legislativo se establezcan procedimientos cuyo cumplimiento requiera una duración mayor (Art. 38° , Ley N° 27444).

Costo de procedimientos administrativos simplificado

Según, Ley de Procedimientos Administrativo General, Procede establecer derechos de tramitación en los procedimientos administrativos, cuando su tramitación implique para la entidad la prestación de un servicio específico e individualizable a favor del administrado, o en función del costo derivado de las actividades dirigidas a analizar lo solicitado; salvo en los casos en que existan tributos destinados a financiar directamente las actividades de la entidad. Dicho costo incluye los gastos de operación y mantenimiento de la infraestructura asociada a cada procedimiento (numeral 51.1, Ley N° 27444).

Según, (D.S. N° 079-2007-PCM, 2007), establece que el monto de los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos no deberá exceder el costo real del servicio, entendiéndose como tal, el costo marginal que el procedimiento genere para la Entidad, en función al costo derivado de las actividades dirigidas a resolver lo solicitado y los gastos de operación y mantenimiento de la infraestructura asociada a cada procedimiento.

Atención en área de Tramite Documentario

Según, Secretaria de Gestión Pública (2015), el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, refiere que consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de

quejas y reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio. Sin embargo, tanto la ciudadanía como la entidad cargan con el costo de desplazamiento e instalación de establecimientos, respectivamente, lo que genera que en muchos casos su cobertura no sea universal. Es importante dejar en claro que, en entidades pequeñas con escasos recursos y con baja demanda de servicios, puede resultar innecesario pensar en una plataforma de servicios con varias ventanillas.

La persona que ocupa el puesto en la ventanilla de atención o unidad de trámite documentario debe orientar y asesorar a la ciudadanía, en los servicios y procedimientos requeridos en sus distintas etapas, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos para la calidad en la atención de los servicios. Con este fin, se cuenta con una serie de competencias de desempeño genéricas y específicas que la entidad debe evaluar a la hora de seleccionar al personal que atiende a la ciudadanía.

Calidad en la Atención al usuario

Según, capítulo I, del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, se entiende que es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el financiamiento y la mejora de la calidad.

Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce costos y mejorar la imagen y reputación de sus diversas entidades

públicas. En este contexto, el personal responsable de desarrollar e implementar las Mejoras para la Atención a la Ciudadanía debe articular sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía. En este sentido, el personal de la entidad pública tiene que romper el paradigma de: “si cumplo la ley, hago bien mi trabajo”, sin embargo no es suficiente, por lo que el personal debe desarrollar todas sus capacidades y habilidades convencido de que “hago bien mi trabajo, si los ciudadanos se sienten bien atendidos”.

Facilidades y comodidades al usuario

Según, el capítulo IV, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, el estándar de infraestructura, seguridad (relacionada al espacio físico de atención), mobiliario y equipamiento para la atención considera factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con los que cuenta la entidad en la que se brinda la atención y se presta los servicios a la ciudadanía. Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos.

Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía Las condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía deben ser adecuadas en infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, así como en el mantenimiento de las instalaciones. En particular, la infraestructura básica debe facilitar el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad. Asimismo, se recomienda que, en lo posible, tanto la

infraestructura como los demás elementos del mobiliario tengan una adaptación o tomen en cuenta las prácticas culturales de la población. Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 45 El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) fue creado por la Ley N° 29664, como sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados con peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, y preparación y atención ante situaciones de desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres. El Reglamento, asimismo, precisa que las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado propietarias, administradoras y/o conductoras de los objetos de inspección están obligadas a obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones - ITSE, el cual será solicitado como requisito para el otorgamiento de autorización, permiso o licencia de funcionamiento, con excepción de las edificaciones de la ITSE Básica Ex Post, en cuyo caso se debe presentar la Declaración Jurada en Observancia de las Condiciones de Seguridad.

Señalización y mapa de riesgos La señalización debe estar orientada a facilitar la ubicación y el acceso de la ciudadanía que acude a los espacios de atención o canal presencial de la entidad. Asimismo, la señalización deberá cumplir con las disposiciones de la normativa de seguridad en edificaciones. Se recomienda que la señalización sea bilingüe (en castellano o lengua predominante en la localidad) de ser necesario. Respecto al mapa de riesgos, el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificada por la Ley N° 30222, lo define como “un plano

de las condiciones de trabajo, que puede emplear diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores en la organización del empleador y los servicios que presta.”

Equipamiento para la atención ciudadana Este equipamiento deberá estar compuesto por equipo de oficina y también por equipamiento específico para la atención y provisión de bienes y servicios públicos (equipamiento para servicios de salud, servicios de agua y desagüe, servicios de educación, limpieza, etc.), los cuales tienen que estar en condiciones adecuadas para su uso, mediante el mantenimiento respectivo

Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Escala y valores	Niveles	Intervalos	
Según (Secretaría de Gestión Pública, 2011) define que es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias (requisitos), pasos (cuando pasa por unidades orgánicas que no generan valor agregado) que se consideran innecesarias en los procedimientos que se brinda a la ciudadanía, además de identificar el equipo, recurso humano e infraestructura necesaria para satisfacer al ciudadano	Tiempo de atención de procedimientos administrativos	Tiempo de trámite administrativo	1 - 6	Muy satisfecho (5)	Muy adecuado	6 - 12	
					Inadecuado	13 - 18	
					Bueno	19 - 24	
		Recepción de expedientes		Muy Bueno	25 - 30		
				Emisión de respuesta a solicitud	Indiferente (3)	Muy inadecuado	6 - 12
						Inadecuado	13 - 18
	Bueno	19 - 24					
	Costo de procedimientos administrativos	Nivel aprobación del tiempo de espera	7 - 12	Insatisfecho (2)	Bueno	19 - 24	
					Muy insatisfecho (1)	25 - 30	
					Muy Bueno	25 - 30	
	Variable: Satisfacción del Usuario						
	Para efectos de la presente investigación el cliente y administrado tiene una igual connotación, en este sentido Según (Kotler, 2005) Define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas	Atención en área de Tramite Documentario	Competencias del servidor publico	1 - 4	Muy Satisfecho (5)	Bajo	4 - 9
Medio						10 - 14	
Calidad en la atención			Satisfecho (4)		Alto	15 - 20	
			Bajo		4 - 9		
Calidad en la atención al usuario		Atención oportuna	5 - 8	Indiferente (3)	Medio	10 - 14	
					Nivel de calificación profesional	Alto	15 -- 20
		Nivel de confort de instalación		Insatisfecho (2)	Bajo	4 - 9	
					Muy insatisfecho (1)	Medio	10 - 14
Facilidades y comodidades al usuario		Accesibilidad a las instalaciones	9 - 12	Muy insatisfecho (1)	Alto	15 - 20	

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el grado de relación entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál el grado de relación entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Medir el grado de relación del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención a los usuarios en el área de Trámite Documentario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

- Medir el grado de relación del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

- Medir el grado de relación del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las comodidades y facilidades que se brinda al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.
- Medir el grado de relación del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en el área de Trámite Documentario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.
- Medir el grado de relación del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las comodidades y facilidades que se brinda al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.
- Medir el grado de relación del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad del servicio que se brinda al usuario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.
- Analizar y corroborar resultados obtenidos antes y después de la medición del grado de relación entre procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe un grado de relación del tiempo los procedimientos administrativos simplificados en la atención a los usuarios en el área de trámite documentario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.
- Existe un grado de relación del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.
- Existe un grado de relación del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las comodidades y facilidades que se brinda al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.
- Existe un grado de relación del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en el área de Tramite

Documentario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

- Existe un grado de relación del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las comodidades y facilidades que se brinda al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

- Existe un grado de relación del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad del servicio que se brinda al usuario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad en el año 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

El presente investigación es de tipo no experimental, el cual consiste en la investigación sistemática y empírica en la que no existe manipulación de las variables independientes, ya que se ha centrado en analizar dos variables en un determinado momento, así como la relación entre estas, siendo su propósito esencial describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento dado. Según, (Palella & Martins, 2015), el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño correlacional, en donde la investigación va a medir dos variables a fin de establecer una relación estadística entre las mismas, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

El enfoque es cuantitativo ya que, la correlación de datos se fundamenta en la medición, en donde los resultados se han analizado en base a métodos estadísticos.

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

La población en estudio estuvo conformada por cien (100) usuarios, que es la población aproximada que acuden diariamente para tramitar sus expedientes en la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

Según, (Tamayo y Tamayo, 2004), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto “N” de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una Investigación.

Muestra

La muestra para el presente trabajo de investigación se aplicó a un total de 50 usuarios que utilizan los servicios que ofrece la Gerencia Regional de Educación La Libertad. Según (Hernandez, 2008), La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo

del universo o población que se estudia, para determinar la muestra se calculó con la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 P.Q.N}{\epsilon^2 (N-1) + Z^2. P.Q}$$

Donde:

N = (100)	Tamaño de población
$\epsilon = (0.095)$	Margen de error
Z = (1.96)	Nivel de confianza
P = (0.5)	Proporción de éxito
Q = 0.5 (Q= 1-P)	Proporción de fracaso
n = Tamaño de muestra	

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)*100}{0.06^2 (100-1)+1.96^2(0.5)(0.5)} = 50.25 = 50$$

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, la cual fue aplicada entre los usuarios de la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

Según, (Malhotra, 1999) las encuestas son entrevistas a un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Instrumento:

Cuestionario: Ha sido elaborado conteniendo 24 ítems o preguntas para las variables de Procedimientos Administrativos Simplificados y Satisfacción del Usuario

Nombre : Encuesta de Procedimientos Administrativos Simplificados y Satisfacción del Usuario

Autor : Br. Luis Fortunato Asca Rodríguez
Br. Richerd Homero Rodas Cueva

Procedencia : Lima – Perú

Objetivo : Determinar el grado de relación de los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del usuario en la GRELL

- Administración : Individual
- Duración : 15 minutos aproximadamente
- Estructura : La encuesta consta de 24 ítems, distribuidas en 5 dimensiones y 5 alternativas: Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Indiferente (3), Insatisfecho (2), Muy insatisfecho (1)

2.1. Procedimiento

Paso 1: Elaboración de la encuesta, fue realizada de tal manera que sea entendible, ya que la mayoría de los usuarios son adultos mayores y de la tercera edad (maestros cesantes).

Paso 2: Aplicación de la encuesta, se aplicó a 50 usuarios en el patio de espera del área de Trámite Documentario con una duración aproximadamente de 10 minutos, para el llenado de la encuesta.

Paso 3: Recolección de datos: a través de fueron

Paso 4: Análisis de datos, fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS, y así conseguir los resultados adecuados al estudio planeado.

CAPITULO III. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación fue realizado utilizando un análisis estadístico de carácter correlacional, sobre la relación entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, la cual administra a personal activo y cesante del sector educación a nivel regional.

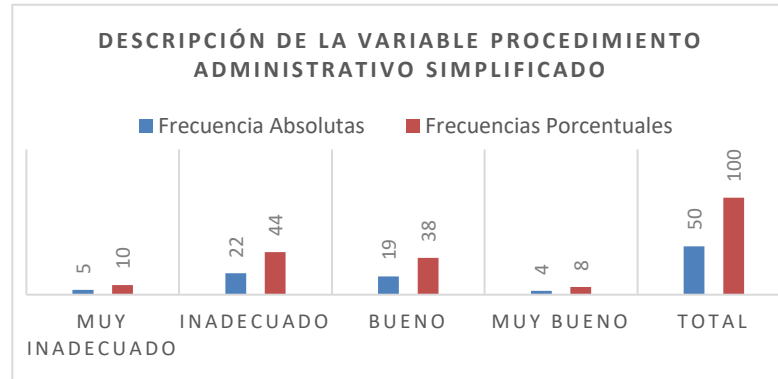
Variable Procedimiento administrativo simplificado

En la tabla 2 y grafico 1, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la variable Procedimiento administrativo simplificado, donde el 44.0% opina que es inadecuado, el 38,0% afirma que es bueno, el 10,0% precisa que es Muy inadecuado y el 8,0% opina que es muy bueno.

Tabla 2: Descripción de variable de procedimientos administrativos

Niveles	Frecuencia Absolutas	Frecuencias Porcentuales
Muy Inadecuado	5	10
Inadecuado	22	44
Bueno	19	38
Muy Bueno	4	8
Total	50	100

Gráfico N° 1
Variable de Procedimientos Administrativos



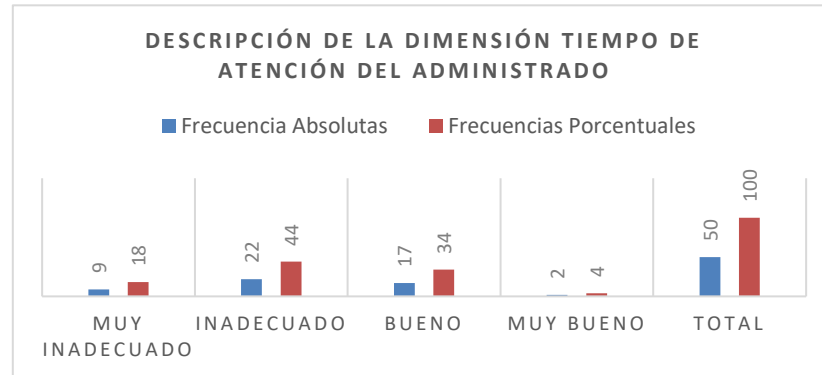
Dimensión Tiempo de atención de procedimientos administrativo

En la tabla 3 y grafico 2, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Tiempo de atención del usuario, donde el 44.0% opina que es Inadecuado, el 34.0% afirma que es bueno, el 18,0% precisa que muy inadecuado y un 4% muy bueno.

Tabla 3: Dimensión Tiempo de atención de procedimientos administrativo

Niveles	Frecuencia Absolutas	Frecuencias Porcentuales
Muy Inadecuado	9	18
Inadecuado	22	44
Bueno	17	34
Muy Bueno	2	4
Total	50	100

Gráfico N° 2
Dimensión Tiempo de Atención



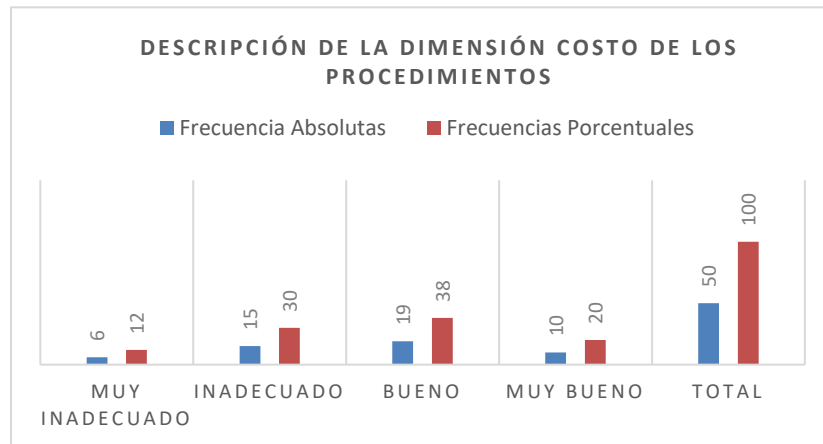
Dimensión Costo de procedimientos administrativos

En la tabla 4 y grafico 3, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Costo de los procedimientos, donde el 38.0% opina que es bueno, el 30.0% afirma que es inadecuado, el 20.0% precisa que muy bueno y el 12% muy inadecuado.

Tabla 4: Costo de procedimientos administrativos

Niveles	Frecuencia Absolutas	Frecuencias Porcentuales
Muy Inadecuado	6	12
Inadecuado	15	30
Bueno	19	38
Muy Bueno	10	20
Total	50	100

Gráfico N° 3
Costo de Procedimientos



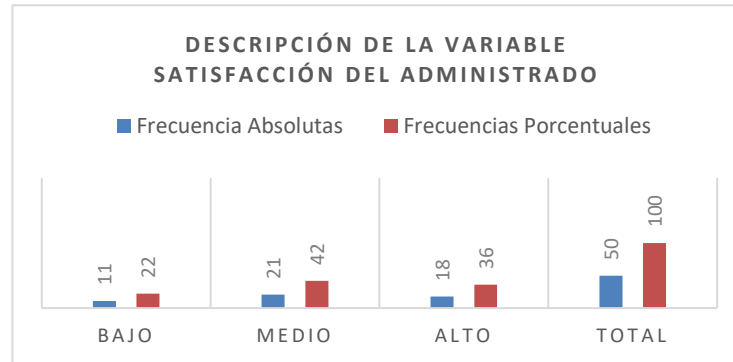
Variable: Satisfacción del usuario

En la tabla 5 y grafico 4, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la variable Satisfacción del administrado, donde el 42.0% opina que está en un nivel medio, el 36.0% opina que es de nivel Alto y el 22.0% precisa que es bajo.

Tabla 5: Variable Satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia Absolutas	Frecuencias Porcentuales
Bajo	11	22
Medio	21	42
Alto	18	36
Total	50	100

Gráfico N° 4
Variable Satisfacción del Usuario



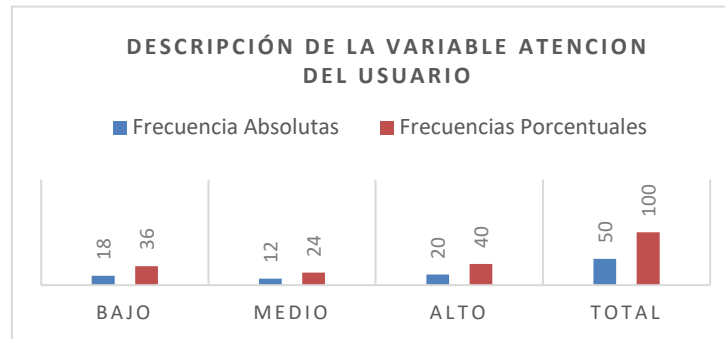
Dimensión Atención al usuario

En la tabla 6 y grafico 5, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la variable Atención del usuario, donde el 40.0% opina que está en un nivel alto, el 36.0% opina que es de nivel bajo y el 24% precisa que es medio.

Tabla 6 Dimensión Atención al usuario

NIVELES	Frecuencia Absolutas	Frecuencias Porcentuales
Bajo	18	36
Medio	12	24
Alto	20	40
Total	50	100

Gráfico N° 5
Dimensión Atención al Usuario



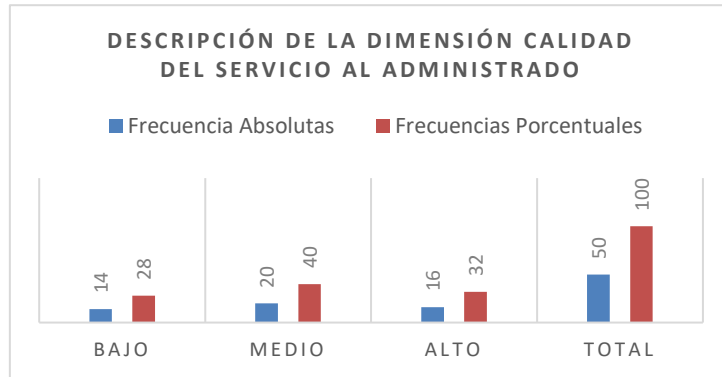
Dimensión Calidad del servicio al usuario

En la tabla 7 y figura 6, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Calidad del servicio al usuario, donde el 40.0% opina que está en un nivel medio, el 32.0% opina que es de nivel alto y el 28.0% precisa que es bajo.

Tabla 7: Dimensión Calidad del servicio al administrado

Niveles	Frecuencia Absolutas	Frecuencias Porcentuales
Bajo	14	28
Medio	20	40
Alto	16	32
Total	50	100

Gráfico N° 6
Dimensión Calidad del servicio al administrado



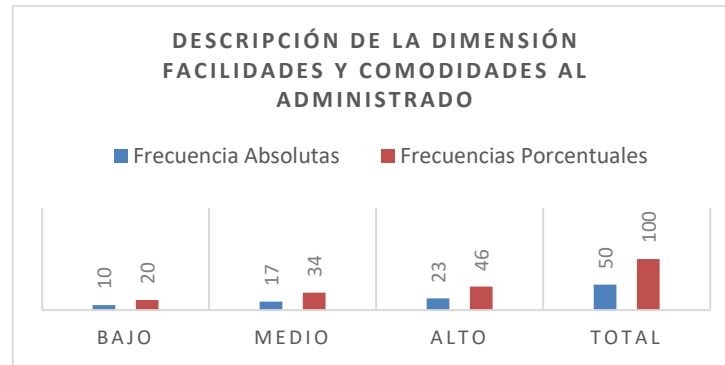
Dimensión: Facilidades y comodidades al administrado

En la tabla 8 y figura 7, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Facilidades y comodidades al administrado, donde el 46.0% opina que está en un nivel alto, el 34.0% opina que es de nivel medio y el 20.0% precisa que es bajo

Tabla 8: Facilidades y comodidades al administrado

Niveles	Frecuencia Absolutas	Frecuencias Porcentuales
Bajo	10	20
Medio	17	34
Alto	23	46
Total	50	100

Gráfico N° 7
Facilidades y comodidades al administrado



Contrastación de hipótesis

Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas se utiliza como criterio de decisión el nivel de relevancia igual a 0.05.

Esto quiere decir que, si p-valor es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y si p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis general

H_0 No existe alto grado de relación significativa entre los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2018. $p = 0$

H_1 Si existe alto grado de relación entre los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2018. $P \neq 0$

Tabla 9: Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del usuario.

			Simplificación Administrativa	Satisfacción Usuario
Rho de Spearman	Procedimiento Administrativo Simplificado	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Según, se observa en la tabla 8, se puede afirmar que hay correlación fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.711^{**}$). Por lo tanto existe relación entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis verdadera.

Hipótesis específica 1

H_0 No existe alto grado de relación entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la atención en Área de Trámite Documentario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p = 0$

H_1 Si existe alto grado de relación entre en tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y Atención en Área de Trámite documentario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p \neq 0$

Tabla 10: Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la atención en el área de Trámite documentario.

			Tiempo_de _Atencion	Atención en Área de Trámite documentario
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,643**
	Tiempo_de_Atencion	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Atención en Área de Trámite documentario	Coefficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se observa, que existe relación modera fuerte positiva entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y Atención en Área de Trámite documentario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.643**). En este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₀ No existe alto grado de relación entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y Calidad de Atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p = 0$

H₁ Si existe alto grado de relación entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y Calidad de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p \neq 0$

Tabla 11 Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de atención.

		Tiempo_de Atención	Calidad_de_ atención
Rho de Spearman	Tiempo_Atención	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,597**
	Calidad_de_atención	N	50
		Coficiente de correlación	,597**
	n	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Se observa, en la tabla 11, que existe relación modera fuerte positiva entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de atención al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.597^{**}$). En este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H_0 No existe alto grado de relación entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p = 0$

H_1 Si existe alto grado de relación entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p \neq 0$

Tabla 12 Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados con las facilidades y comodidades.

		Tiempo_Atencion	Facilidades_Comodidades	
Rho de Spearman	Tiempo_Atención	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,357*	
		N	50	
	Facilidades_Comodidades	Coefficiente de correlación	,357*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa, en la tabla 12, que existe relación moderada débil entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados con las facilidades y comodidades al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.357^{**}$). En este sentido se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H_0 No existe alto grado de relación entre el costo de los procedimientos simplificados y la atención en área de Tramite Documentario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p = 0$

H_1 Si existe alto grado de relación entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y la atención en área de Trámite Documentario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p \neq 0$

Tabla 13 Correlación entre costo de los procedimientos administrativos simplificados y la atención en el área de Trámite Documentario.

			Costo_ Procedimiento	Atención_Área de Tramite
Rho de Spearman	Costo_Procedimie nto	Coefficiente de correlación	1,000	,282*
		Sig. (bilateral)	.	,047
	Atencion_Area de Tramite Documentario	N	50	50
		Coefficiente de correlación	,282*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa, en la tabla 13, que existe relación modera débil entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y Atención en Área de Tramite documentario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.282**). En este sentido se acepta la hipótesis nula

Hipótesis específica 5

H₀ No existe alto grado de relación entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Calidad de Atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p = 0$

H₁ Si existe alto grado de relación entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Calidad de Atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p \neq 0$

Tabla 14 Correlación entre costo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de atención.

			Costo Administrativo	Calidad_de _Atención
Rho de Spearman	Costo_Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,349*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	50	50
	Calidad_de_Atención	Coefficiente de correlación	,349*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa, en la tabla 14, que existe relación moderada débil entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de atención al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.349**). En este sentido se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 6

H₀: No existe alto grado de relación entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p = 0$

H₁: Si existe alto grado de relación entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. $p \neq 0$

Tabla 15 Correlación entre tiempo de los procedimientos administrativos simplificados las facilidades y comodidades.

			Costo_Adm nistrativo	Facilidades _Comodida des
Rho de Spearman	Costo_Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	50	50
	Facilidades_Comodidades	Coefficiente de correlación	,365**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	50	50

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

Se observa, en tabla 15, que existe relación moderada débil entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.365^{**}$). En este sentido se acepta la hipótesis nula.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis alternativa general, que establece que existe relación entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios; asimismo estos resultados guardan relación con los resultados obtenidos por Asca & Rodas 2013, en su trabajo titulado “Los procedimientos administrativos simplificados y la Satisfacción del de los administrados de la Municipalidad de San Isidro; y Coah & Limachi (2016), en su tesis titulada “Procesos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Estos autores manifiestan en sus trabajos de investigación, que existe relación moderada fuerte positiva entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción de los administrados, dichos resultados son similares a los obtenidos en esta investigación.

En lo que no concuerda el presente estudio, con el de Asca & Rodas 2013, es que en este último existe una fuerte influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados, con respecto al tiempo de los procedimientos administrativos simplificados.

Con respecto al primer objetivo, concerniente al tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la atención en el área de Trámite Documentario (sig.

bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.643**), se determinó que existe relación moderada fuerte positiva, estos resultados reflejan la importancia que usuarios le otorgan al tiempo que les ocupa la atención en la recepción e sus expedientes u escritos, así como

Con respecto al segundo objetivo, se observa que existe Se determina que existe relación moderada débil entre el tiempo de los procedimiento administrativos simplificados y las Facilidades y Comodidades (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357**), este resulta refleja que los usuarios prestan mayor valor y relevancia a los tramites simples y rápidos, y no tanto así al nivel de confort y accesibilidad en las instalaciones.

Con respecto al tercer objetivo, se determina que existe relación débil entre el costo de los P.A.S y la Atención en el ATD (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.282**), estos datos reflejan que la percepción de satisfacción no tiene mucha relación con respecto a los costos de los procedimientos que se cobran en dicha área.

Con respecto al cuarto objetivo, se determina que existe relación moderada débil entre el costo de los P.A.S y la Calidad de Atención al usuario (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.349), estos datos reflejan que la percepción de satisfacción no tiene una fuerte relación, en función a lo que se cobra por ellos.

Con respecto al quinto objetivo, Se determina que existe relación moderada débil entre el costo de los P.A.S y las Facilidades y Comodidades (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.365^{**}$), estos datos reflejan que la percepción de satisfacción no tiene una fuerte relación, con nivel de confort y accesibilidad en las instalaciones.

Con respecto al sexto objetivo, se observa, que existe relación débil entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.365^{**}$)

4.2 Conclusiones

- Visto los resultados se concluye que existe relación entre los procedimiento administrativos simplificados y la satisfacción de los usuarios, en este sentido es importante para entidad implementar más procedimientos simplificados, que permita incrementar la satisfacción del usuario, ello debe darse dentro de la normativa legal vigente.
- Para incrementar y mejorar el nivel de satisfacción en los usuarios, se debe reducir el tiempo de atención en el área de Trámite Documentario, lo que plica no solo mejorar procedimientos si no también incrementar mayores recursos humanos.

- La calidad en la atención está estrechamente relacionada a los procedimientos administrativos simplificados, por lo cual no se debe dejar de lado el factor humano y su capacidad para resolver cualquier casuística que se presente, esto va de la mano con mantener capacitado al personal.
- Se concluye que si bien existe relación entre los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades, este no es un factor determinante en la percepción de satisfacción en los usuarios, donde el nivel de correlación de Spearman es de 0.357.
- Según, los resultados se puede concluir que el costo de los procedimientos administrativos simplificados tiene una relación débil con respecto a la atención del área de Trámite Documentario, por lo que dicho factor no es un determinante en la percepción en la satisfacción del usuario.
- Se concluye que el costo de los P.A.S no es un factor determinante en la calidad de la atención al usuario, por lo que se sugiere incrementar los mismos para obtener más recursos y contratar mayores recursos humanos que reduzcan en tiempo de atención en el ATD y demás unidades orgánicas.
- Existe relación moderada débil entre el costo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades al usuario

en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2019, la misma que se determinó con la prueba de Spearman (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; Rho = 0.365^{**}).


REFERENCIAS

- Asca, L., & Rodas, R. (2013). Los procedimientos administrativos simplificados y la Satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro. Lima: Repositorio UVC.
- Casas Tragadara, C. (2013). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. Lima: Secretaria de Gestión Publica.
- Coah, R., & Limachi, O. (2016). Procesos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016. Tacna: Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- D.S N° 004-2013-PCM, S. d. (2013). Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública. Lima: EL Peruano.
- D.S. N° 079-2007-PCM, S. d. (2007). Aprueban lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA y establecen disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo. Lima: El Peruano.
- Devone, C., & Power, J. (2006). La Satisfacción del Cliente. Nueva York: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf.
- Hernandez, e. a. (2008). metodología de Investigación. En H. e. al, metodología de Investigación (pág. 562). Mexico: Interamericana Editores, S.A. De CV.
- Hiptass, B. (2013). BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada.
- Hurtado, D. (2008). Principios de la Administración. Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral, I. I. (2008). Gestión Pública - Programa de formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas. Lima: IDEA Internacional.
- Kotler, P. (2005). Satisfacción del Cliente.
- Ley del Procedimiento Administrativo General, L. N. (2001). Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: El Peruano.
- Ley N° 27444, A. 3. (2001). Lima: El Peruano.
- Luis, A., & Richedr, R. (2013). Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro 2013. Lima: Repositorio UCV.

- Malhotra, N. (1999). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado. En N. Malhotra, Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado (pág. Pag. 113). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Maravi, M. (2017). Mecanismos de Simplificación Administrativa. Lima: Revista PUCP.
- Moreira, K., & Perez, K. (2018). Prpuesta de Mejora de los Procesos Administrativos a Litografic Ciudad de Guayaquil. Guayaqui: Repositoria de la Universidad de Guayaquil.
- Muñoz, w. (2011). La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado, . Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae 2011 .
- Palella, S., & Martins, F. (2015). Metodología de la Investigación Cuantitativa - Edición III. Caracas: Fedupel.
- Presidencia de Consejos de Ministros, P. (2012). Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Lima: El Peruano.
- Prieto Barragan, T. (2013). Elementos a tomar en cuenta para Implementar la Política de mejor atención al Ciudadano a nivel Nacional. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Perú.
- Secretaria de Gestión Pública, D. N.-2.-P. (2011). Metodología de Simplificación Administrativa. Lima: El Peruano.
- Secretaría de Gestión Pública, P. (2018). Norma Técnica “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública”. Lima: El Peruano.
- Secretaría de Gestión Publica, P. d. (2015). Instrumentos metodológicos para la implementación de la Gestión por Procesos. Lima.
- Secreteria de Gestión Pública, P. (2015). Manual para mejorar la atención a la Ciudadania en las entidades de las Administración Públicas. Lima: El Peruano.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). El Proceso de la Investigación Cientifica. Mexico D.F: Editorial LIMUSA S.A de CV.
- Tiznado Ipanaque, J. (2013). Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la Ugel N° 1 El Porvenir que Contribuya al Desarrollo Educativo de su Jurisdicción en el año 2013. Trujillo: Repositorio Universidad Antenor Orrego.
- TUO Ley° N° 27444, M. d. (2017). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: El Peruano.
- Zorrilla, S. (2009). Introducción a la Metodología de la Investigación. Ciudad de Mexico: Cal y Arena.

ANEXOS

Anexo 01: Carta de autorización de uso de información de la empresa.

 UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

Formato 4

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

Yo JOSE LUIS AGUILAR PEREDA
(Nombre del representante del área de la empresa)
identificado con DNI N° 18141823, en mi calidad de DIRECTOR DE LA OFICINA DE
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
ADMINISTRACIÓN del área de DIRECCION DE ADMINISTRACION
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución GERENCIA REGIONAL DE
(Nombre de la empresa)
EDUCACION LA LIBERTAD
con R.U.C N° 20222053154 ubicada en la ciudad de AV. AMERICA SUR.
Nº 2870 - URB. LA PERLA


OTORGO LA AUTORIZACIÓN,
Al señor EDUARDO JAVIER NAMOC CUESTAS
(Nombre completo del bachiller)
identificado con DNI N° 44476571, bachiller en la carrera de ADMINISTRACION
(Nombre de la carrera profesional)
TRAMITE DOCUMENTARIO para que utilice la información del área de AREA DE
(Nombre completo del área) de esta empresa/institución;

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de esta manera optar al Título Profesional.

TRUJILLO, 02 de FEBRERO del 2019.

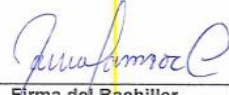
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

() Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional: Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.



Firma del Representante de la Empresa
DNI: 18141823

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI: 44476571

Código: COR-F-REC-SA-17.08 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 06/06/2018
Pág.: 1 de 1 Versión: 02

Anexo 02: Variable Procedimientos administrativos simplificados

N°	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	TOTAL	TIEMPO	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	TOTAL	COSTO	SIMPLIFICACIÓN	TOTAL
1	3	3	2	3	3	3	17	Inadecuado	3	3	5	3	3	4	21	Bueno	Bueno	38
2	3	2	2	2	2	2	13	Inadecuado	3	3	3	2	2	4	17	Inadecuado	Inadecuado	30
3	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	4	5	4	3	4	24	Muy Bueno	Muy Bueno	48
4	4	4	4	4	4	4	3	23	Bueno	4	2	4	4	4	22	Bueno	Bueno	45
5	4	2	5	1	2	2	16	Inadecuado	1	1	1	2	2	2	9	Muy inadecuado	Inadecuado	25
6	3	2	2	3	3	3	16	Inadecuado	2	1	5	1	1	3	13	Inadecuado	Inadecuado	29
7	5	3	3	4	3	5	23	Bueno	5	5	5	5	5	3	28	Muy Bueno	Muy Bueno	51
8	3	2	2	2	2	5	16	Inadecuado	2	2	5	2	3	1	15	Inadecuado	Inadecuado	31
9	1	1	1	1	1	1	6	Muy inadecuado	1	1	1	1	1	1	6	Muy inadecuado	Muy inadecuado	12
10	3	2	1	1	4	2	13	Inadecuado	3	3	5	2	3	2	18	Inadecuado	Inadecuado	31
11	5	5	5	4	5	5	29	Muy Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Muy Bueno	Muy Bueno	59
12	4	4	2	3	2	2	17	Inadecuado	5	5	5	5	5	1	26	Muy Bueno	Bueno	43
13	4	4	4	4	3	4	23	Bueno	4	4	5	4	3	2	22	Bueno	Bueno	45
14	3	2	3	3	4	4	19	Bueno	4	3	4	3	4	3	21	Bueno	Bueno	40
15	2	2	4	4	4	4	20	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Muy Bueno	Bueno	44
16	4	4	3	2	3	4	20	Bueno	5	4	4	4	4	2	23	Bueno	Bueno	43
17	3	2	2	2	4	4	17	Inadecuado	4	4	4	4	4	4	24	Muy Bueno	Bueno	41
18	4	2	4	4	3	2	19	Bueno	2	2	4	2	2	2	14	Inadecuado	Inadecuado	33
19	5	3	2	3	5	2	20	Bueno	5	4	5	4	4	4	26	Muy Bueno	Bueno	46
20	4	2	1	2	3	4	16	Inadecuado	4	4	4	2	3	2	19	Bueno	Inadecuado	35
21	2	3	5	4	3	5	22	Bueno	5	5	1	5	5	1	22	Bueno	Bueno	44
22	4	2	1	2	2	2	13	Inadecuado	2	2	5	2	2	2	15	Inadecuado	Inadecuado	28
23	4	4	3	4	4	5	24	Bueno	1	1	5	1	1	1	10	Muy inadecuado	Inadecuado	34
24	2	1	1	2	2	2	10	Muy inadecuado	3	2	5	3	4	3	20	Bueno	Inadecuado	30
25	3	3	4	4	3	2	19	Bueno	4	4	4	3	4	5	24	Muy Bueno	Bueno	43
26	1	2	2	4	4	2	15	Inadecuado	4	2	4	2	1	2	15	Inadecuado	Inadecuado	30
27	4	4	3	2	2	4	19	Bueno	4	3	3	2	3	2	17	Inadecuado	Inadecuado	36

28	4	4	4	3	3	4	22	Bueno	4	4	4	4	4	2	22	Bueno	Bueno	44
29	3	3	2	3	3	2	16	Inadecuado	3	2	4	3	3	3	18	Inadecuado	Inadecuado	34
30	4	2	1	3	4	4	18	Inadecuado	5	4	4	2	4	4	23	Bueno	Bueno	41
31	4	1	4	2	2	2	15	Inadecuado	2	1	4	1	1	5	14	Inadecuado	Inadecuado	29
32	3	1	1	3	1	2	11	Muy inadecuado	2	1	4	2	2	2	13	Inadecuado	Muy inadecuado	24
33	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Muy Bueno	Muy Bueno	48
34	4	2	2	4	3	4	19	Bueno	2	2	5	2	2	2	15	Inadecuado	Inadecuado	34
35	1	1	1	1	1	4	9	Muy inadecuado	2	2	2	2	4	2	14	Inadecuado	Muy inadecuado	23
36	3	3	3	1	4	4	18	Inadecuado	4	4	5	3	2	4	22	Bueno	Bueno	40
37	2	2	2	2	4	4	16	Inadecuado	4	4	4	4	4	3	23	Bueno	Bueno	39
38	1	1	1	1	1	4	9	Muy inadecuado	4	4	4	4	4	2	22	Bueno	Inadecuado	31
39	1	1	2	1	1	2	8	Muy inadecuado	2	2	2	1	1	2	10	Muy inadecuado	Muy inadecuado	18
40	4	4	4	3	4	4	23	Bueno	4	4	4	3	3	4	22	Bueno	Bueno	45
41	1	2	1	4	1	2	11	Muy inadecuado	2	1	5	2	2	2	14	Inadecuado	Inadecuado	25
42	2	2	1	2	2	3	12	Inadecuado	3	3	5	2	3	4	20	Bueno	Inadecuado	32
43	1	1	2	1	1	1	7	Muy inadecuado	1	1	5	1	1	2	11	Muy inadecuado	Muy inadecuado	18
44	1	1	1	1	3	4	11	Muy inadecuado	3	3	3	1	4	3	17	Inadecuado	Inadecuado	28
45	2	2	2	2	3	4	15	Inadecuado	3	4	5	3	2	5	22	Bueno	Bueno	37
46	3	3	2	3	3	1	15	Inadecuado	2	3	4	3	3	4	19	Bueno	Inadecuado	34
47	4	4	4	4	4	5	25	Muy Bueno	5	4	4	4	4	1	22	Bueno	Bueno	47
48	2	2	1	1	2	4	12	Inadecuado	3	3	4	4	4	3	21	Bueno	Inadecuado	33
49	4	4	4	2	2	2	18	Inadecuado	1	1	1	2	2	3	10	Muy inadecuado	Inadecuado	28
50	2	2	3	3	4	3	17	Inadecuado	3	4	5	4	4	4	24	Muy Bueno	Bueno	41

Anexo 03: Variable Satisfacción del Usuario

N°	P 13	P 14	P 15	P 16	TOTAL	ATENCIÓN	P 17	P 18	P 19	P 20	TOTAL	CALIDAD	P 21	P 22	P 23	P 24	TOTAL	FACILIDADES	SATISFACCIÓN	TOTAL
1	3	3	3	3	12	Medio	3	4	3	3	13	Medio	4	4	5	4	17	Alto	Medio	42
2	2	2	1	2	7	Bajo	2	3	2	2	9	Bajo	3	3	3	3	12	Medio	Medio	28
3	3	4	4	4	15	Alto	4	3	3	3	13	Medio	4	4	4	4	16	Alto	Alto	44
4	4	4	3	4	15	Alto	4	4	5	4	17	Alto	5	4	4	4	17	Alto	Alto	49
5	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	4	10	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	Bajo	26
6	1	3	2	1	7	Bajo	2	2	3	2	9	Bajo	3	5	5	4	17	Alto	Medio	33
7	5	4	4	4	17	Alto	4	4	3	3	14	Medio	3	3	5	4	15	Alto	Alto	46
8	2	1	2	3	8	Bajo	3	2	4	4	13	Medio	5	4	4	4	17	Alto	Medio	38
9	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	Bajo	12
10	1	3	2	2	8	Bajo	4	4	3	4	15	Alto	3	2	1	3	9	Bajo	Medio	32
11	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	20	Alto	Alto	60
12	2	2	3	2	9	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	Medio	28
13	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	5	4	17	Alto	Alto	49
14	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	Medio	36
15	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	Alto	48
16	2	4	4	4	14	Medio	4	2	5	3	14	Medio	4	4	5	4	17	Alto	Alto	45
17	2	3	3	4	12	Medio	4	4	3	4	15	Alto	4	4	4	4	16	Alto	Alto	43
18	4	4	4	4	16	Alto	4	3	3	3	13	Medio	4	4	3	1	12	Medio	Medio	41
19	4	4	4	4	16	Alto	4	4	5	4	17	Alto	5	5	5	4	19	Alto	Alto	52
20	4	4	4	4	16	Alto	4	4	3	4	15	Alto	2	3	1	4	10	Medio	Medio	41
21	3	5	5	1	14	Medio	4	4	5	4	17	Alto	4	1	1	1	7	Bajo	Medio	38
22	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	4	10	Medio	Bajo	26
23	3	4	4	4	15	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	2	14	Medio	Alto	45
24	1	1	2	1	5	Bajo	1	3	1	3	8	Bajo	1	3	3	3	10	Medio	Bajo	23
25	4	4	4	4	16	Alto	4	3	3	4	14	Medio	4	4	4	4	16	Alto	Alto	46
26	1	2	1	2	6	Bajo	1	2	2	4	9	Bajo	1	1	2	1	5	Bajo	Bajo	20
27	3	2	3	4	12	Medio	3	3	2	3	11	Medio	4	3	4	3	14	Medio	Medio	37
28	4	3	4	4	15	Alto	3	3	4	4	14	Medio	4	4	4	4	16	Alto	Alto	45
29	2	4	4	4	14	Medio	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	2	14	Medio	Alto	44
30	3	4	4	4	15	Alto	3	4	3	4	14	Medio	3	4	2	4	13	Medio	Medio	42
31	1	2	2	2	7	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	Bajo	22

32	3	3	3	3	12	Medio	4	1	3	2	10	Medio	2	4	4	4	14	Medio	Medio	36
33	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	Alto	48
34	2	2	2	4	10	Medio	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	Medio	42
35	1	4	3	3	11	Medio	3	2	2	2	9	Bajo	4	4	4	4	16	Alto	Medio	36
36	1	4	3	4	12	Medio	4	4	2	4	14	Medio	1	4	4	4	13	Medio	Medio	39
37	4	3	4	4	15	Alto	3	3	3	3	12	Medio	3	4	3	3	13	Medio	Medio	40
38	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	4	4	4	4	16	Alto	Bajo	24
39	1	1	1	2	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	Bajo	13
40	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	Alto	48
41	2	1	2	3	8	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	2	2	3	2	9	Bajo	Bajo	26
42	1	2	2	4	9	Bajo	3	3	3	2	11	Medio	2	2	4	3	11	Medio	Medio	31
43	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	Bajo	12
44	1	2	1	3	7	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	4	4	1	4	13	Medio	Bajo	25
45	3	4	4	4	15	Alto	4	3	4	2	13	Medio	4	5	4	4	17	Alto	Alto	45
46	3	3	4	3	13	Medio	4	3	3	3	13	Medio	4	3	4	2	13	Medio	Medio	39
47	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	4	16	Alto	5	4	5	4	18	Alto	Alto	51
48	2	2	2	3	9	Bajo	3	3	4	3	13	Medio	4	4	4	4	16	Alto	Medio	38
49	3	4	4	4	15	Alto	4	3	5	3	15	Alto	4	4	4	4	16	Alto	Alto	46
50	5	5	3	3	16	Alto	1	1	1	2	5	Bajo	2	3	3	4	12	Medio	Medio	33

Aexo 04: Encuesta

ENCUESTA

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS Y LA SATISFACCIÓN DEL LOS USUARIOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LA LIBERTAD 2019

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer cuáles son sus expectativas con respecto a la atención que se le brinda en la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

N°	Preguntas	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
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 plataforma de atención da respuesta rápida al problema de los usuarios	1	2	3	4	5
5	El personal de las oficinas técnicas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios	1	2	3	4	5
6	El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario	1	2	3	4	5
7	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado	1	2	3	4	5
8	Considera justo el costo actual de los servicios	1	2	3	4	5
9	Está satisfecho con el costo de los servicios	1	2	3	4	5
10	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	1	2	3	4	5
11	Está satisfecho con la reducción de costos implementados	1	2	3	4	5
12	En comparación con los costos de servicios de otras entidades, los costos de los servicios de la GRELL son más justos	1	2	3	4	5
13	Está satisfecho con la atención recibida en el área de trámite documentario	1	2	3	4	5
14	El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5
15	El trato del personal es adecuado	1	2	3	4	5
16	La presentación del personal es adecuada	1	2	3	4	5
17	Cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió	1	2	3	4	5
18	La atención que recibió fue oportuna	1	2	3	4	5
19	Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la GRELL	1	2	3	4	5
20	Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las unidades orgánicas y el área de trámite documentario	1	2	3	4	5
21	Esta usted satisfecho con las instalaciones de atención al público en el área trámite documentario	1	2	3	4	5
22	Le satisface la accesibilidad al local de la GRELL	1	2	3	4	5
23	Esta usted satisfecho con la infraestructura de la municipalidad	1	2	3	4	5
24	Está de acuerdo con la señalética de las instalaciones de la GRELL	1	2	3	4	5

Instrumento de medición validado por expertos en el trabajo de investigación titulado: LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2013.