

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**

**ESCUELA DE POSTGRADO**



Efectos de las medidas de simplificación administrativa  
implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de  
satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa  
Local N° 03. Lima. 2018.

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Anibé Mosqueira Neira

Luis Guillermo Ruiz Rojas

**ASESOR**

Mg. Carmen Valdivia Arenas

Lima, Perú

2021

## **Dedicatoria**

Esta investigación va dedicada a nuestros adorados hijos por su comprensión y sacrificio por tantas horas de ausencia para alcanzar nuestras metas y objetivos.

Los autores.

## **Agradecimiento**

A las distinguidas autoridades de la Universidad Católica Sedes Sapientiae por darnos la oportunidad de seguir creciendo, haciendo realidad nuestras metas profesionales.

A la Dra. Carmen Valdivia, que no escatimó esfuerzos para brindarnos las orientaciones necesarias y el asesoramiento en el desarrollo de la presente tesis.

A todos los docentes y personal administrativo que directa e indirectamente aportaron en la culminación de la presente investigación.

A todos, nuestro agradecimiento eterno.

Los autores.

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación que existe entre las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 3, durante el periodo 2018. Si los procesos de atención en los trámites, sobre los cuales incide directamente la simplificación administrativa, son oportunos y eficientes, se pueden lograr altos niveles de satisfacción en los usuarios que, en el caso de la UGEL 03 lo constituyen, en su mayoría, docentes, directores, padres de familia y ex alumnos de las instituciones educativas públicas y privadas, interesados en gestionar asuntos relacionados con temas educativos, sobre los cuales la investigación proporciona resultados evidenciables.

El tipo de investigación desarrollada se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, de nivel básico, no experimental, cuyo diseño fue de tipo descriptivo-correlacional. La población está constituida por los seis (06) gerentes públicos asignados a la UGEL 03 y ciento cuarenta (140) personas usuarias que, en promedio, se acercan diariamente a esta entidad pública a realizar trámites. La muestra la constituyeron seis (06) gerentes públicos y ciento dos (102) personas usuarias, el número de personas se obtuvo de la fórmula estadística y el muestreo aleatorio simple. La técnica para el recojo de datos es la encuesta, la cual tiene como instrumento al cuestionario, formado por veintidós (22) ítems para la variable simplificación administrativa y veinticuatro (24) para la variable satisfacción de los usuarios. El cuestionario ha sido aprobado por expertos en el tema, quienes indicaron que es posible aplicarlo para la presente investigación, asimismo, los resultados obtenidos del Alpha de Cronbach determinaron una alta confiabilidad.

A fin de establecer la conexión entre las medidas de simplificación administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios se ha utilizado la prueba paramétrica Rho de Spearman a un nivel de significación del 0.05. Los resultados obtenidos señalaron que hay un nivel de correlación alto ( $r_s=0,721$ ) entre las dos variables y se evidencia que existe una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre las medidas de simplificación administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Ugel 03.

**Palabras clave:** simplificación administrativa, satisfacción de los usuarios, procesos, diagnóstico, tangibilidad y fiabilidad, gerentes públicos.

## Abstract

This research addresses the problem of the effects of the administrative simplification measures implemented by the public managers and the levels of user satisfaction, taking into account their respective dimensions. The main objective was to determine the relationship between the effects of administrative simplification implemented by Public Managers and user satisfaction levels of the Local Education Management Unit No. 3, during the 2018 period. That if the administrative simplification is timely and efficient a high level of user satisfaction can be achieved, which in most cases are teachers, parents and interested in managing educational matters; however, the research provides tangible results.

The type of research developed was framed within the quantitative approach, of a basic, non-experimental level, whose design was descriptive-correlational in nature. The population was made up of 6 public managers and 140 users of UGEL 03 in November 2018. The sample consisted of 6 public managers and 102 people, an amount that was determined by applying the statistical formula and the sampling was applied. simple random The survey was used as a technique and as a tool the questionnaire was composed of 22 items for the administrative simplification variable and 24 for the user satisfaction variable; the instrument was validated by expert researchers who determined its applicability and the result of Alpha de Cronbach determined a high reliability.

To determine the relationship between administrative simplification and user satisfaction, the Rho parametric Spearman test was used at a significance level of 0.05. The results indicated that there is a high level of correlation ( $r_s = 0.721$ ) between both variables and concluded that there is a significant relationship ( $p = 0.000$ ) between administrative simplification and user satisfaction.

**Keywords:** Administrative simplification, user satisfaction, Processes, diagnosis, tangibility and reliability, public managers.

## Índice

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>ii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1    Planteamiento del problema .....	3
1.2    Formulación del problema.....	5
1.2.1    Problema General .....	5
1.2.2    Problemas Específicos .....	5
1.3    Justificación del tema de la investigación .....	5
1.4    Objetivos.....	6
1.4.1    Objetivo General.....	6
1.4.2    Objetivos específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1    Antecedentes del estudio .....	8
2.1.1    Internacionales .....	8
2.1.2    Nacionales .....	9
2.2    Bases teóricas .....	12
2.2.1    Simplificación administrativa.....	12
2.2.2    Satisfacción de los usuarios .....	15
2.3    Definición de términos básicos.....	21
2.4    Hipótesis de Investigación.....	21
2.4.1    Hipótesis General.....	21
2.4.2    Hipótesis específicas.....	21
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1    Diseño y alcance de la investigación .....	23
3.2    Variables .....	24
3.2.1    Definición conceptual de las variables .....	24
3.2.2    Definición operacional de las variables.....	26

3.3	Limitaciones .....	27
3.4	Población y muestra .....	27
3.5	Técnica e instrumentos para la recolección de datos.....	28
3.6	Validez y confiabilidad del instrumento.....	29
3.6.1	Para la variable simplificación administrativa.....	29
3.6.2	Para la variable satisfacción de los usuarios.....	30
<b>CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Unidad de Gestión Educativa Local N° 03.....	31
4.1.1	Reseña de la entidad .....	31
4.1.2	Funciones de la entidad .....	34
4.2	Gerentes públicos asignados a la UGEL 03 .....	35
4.3	Situación antes de la estrategia del Gerente Público en la entidad.....	36
4.3.1	Falta de instrumentos de gestión .....	37
4.3.2	Excesiva carga de trabajo .....	38
4.3.3	Problemas de personal .....	38
4.3.4	Bajas remuneraciones .....	39
4.3.5	Inadecuada infraestructura.....	40
4.3.6	Pésimo clima Laboral .....	41
4.3.7	Uso poco intensivo de las tecnologías de la información.....	41
4.3.8	Inexistencia de archivos como unidades orgánicas técnicas especializadas. ..	43
4.3.9	Falta de acceso a internet, bibliografía y documentación de soporte a la gestión. 44	
4.3.10	Falta de coordinación entre las UEGELES, DRELM y MINEDU.....	44
4.3.11	Ausencia de mecanismos adecuados de control. ....	44
4.4	Principales medidas implementadas por los Gerentes Públicos.....	46
4.4.1	Instrumentos de gestión .....	46
4.4.2	Simplificación administrativa.....	46
4.4.3	Carga de trabajo.....	47
4.4.4	Personal .....	47
4.4.5	Remuneraciones.....	47
4.4.6	Infraestructura.....	48
4.4.7	Clima laboral .....	50

4.4.8	Uso de las tecnologías de la información .....	50
4.4.9	Creación de archivos como unidades orgánicas técnicas especializadas .....	51
4.4.10	Acceso a internet, a bibliografía y a documentación de soporte a la gestión 52	
4.4.11	Coordinación entre la DRELM, UGELES y MINEDU .....	52
4.4.12	Mecanismos adecuados de control .....	53
4.5	Las medidas implementadas por los Gerentes Públicos como factores determinantes de la calidad del servicio - .....	53
4.5.1	Percepción sobre simplificación administrativa .....	54
4.5.1.1	Presunción de veracidad en la simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios .....	55
4.5.1.2	Eliminación de exigencias y formalidades - simplificación administrativa 56	
4.5.1.3	Desconcentración de los procesos decisorios - simplificación administrativa 58	
4.5.1.4	Participación de los ciudadanos en el control de la prestación .....	59
4.5.2	Percepción sobre la satisfacción de los usuarios .....	60
4.5.2.1	Percepción sobre la dimensión fiabilidad .....	61
4.5.2.2	Percepción sobre la dimensión capacidad de respuesta .....	62
4.5.2.3	Percepción sobre la dimensión seguridad .....	64
4.5.2.4	Percepción sobre la dimensión empatía .....	65
4.5.2.5	Percepción sobre la dimensión elementos tangibles .....	66
4.6	Pruebas de hipótesis .....	67
4.6.1	Hipótesis general: Simplificación administrativa y Satisfacción de los usuarios 67	
4.6.2	Primera hipótesis específica: Presunción de veracidad y Satisfacción de los usuarios .....	69
4.6.3	Segunda hipótesis específica: Eliminación de exigencias formales y Satisfacción de los usuarios .....	70
4.6.4	Tercera hipótesis específica: Desconcentración de los procesos y satisfacción de los usuarios .....	71
4.6.5	Cuarta hipótesis específica: Participación de los ciudadanos en control de las prestaciones y satisfacción de los usuarios .....	72
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>78</b>
5.1	Conclusiones .....	78



5.2	Recomendaciones .....	80
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>81</b>
	<b>ANEXO .....</b>	<b>84</b>

**Índice de tablas**

Tabla 1: Operacionalización de las variables .....	26
Tabla 2: Análisis de confiabilidad de la variable simplificación administrativa.....	29
Tabla 3: Estadístico de fiabilidad de la variable simplificación administrativa .....	29
Tabla 4: Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios.....	30
Tabla 5: Estadístico de fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios .....	30
Tabla 6: Prueba de correlación de $RH_0$ de Spearman de la hipótesis general .....	68
Tabla 7: Prueba de correlación de $RH_0$ de Spearman de la primera hipótesis específica...	69
Tabla 8: Prueba de correlación de $RH_0$ de Spearman de la segunda hipótesis específica ..	70
Tabla 9: Prueba de correlación de $RH_0$ de Spearman de la tercera hipótesis específica ....	71
Tabla 10: Prueba de correlación de $RH_0$ de Spearman de la cuarta hipótesis específica ...	72

## Índice de figuras

Figura 1: Organigrama de la UGEL 03 .....	33
Figura 2: Ambiente para la atención al ciudadano y mesa de partes.....	40
Figura 3: Oficina de pagaduría, ubicada en distrito del cercado de lima, alejado de la sede de la UGEL 03.....	41
Figura 4: Ambientes donde se almacenan los archivos .....	43
Figura 5: Ambiente destinado para la atención al ciudadano y mesa de partes .....	49
Figura 6: Ambiente destinado para la Oficina de pagaduría - Caja.....	49
Figura 7: Área de trabajo para el personal de archivo .....	51
Figura 8: Repositorio documental – Archivo Central .....	52
Figura 9: Percepción sobre simplificación administrativa .....	54
Figura 10: Niveles de presunción de veracidad.....	56
Figura 11: Niveles de eliminación de exigencias formales .....	57
Figura 12: Niveles de desconcentración de procesos .....	59
Figura 13: Niveles de participación de los ciudadanos en el control de las prestaciones ...	60
Figura 1414: Niveles de satisfacción de los usuarios .....	61
Figura 1515: Niveles de satisfacción con la fiabilidad.....	62
Figura 1616: Niveles de satisfacción con la capacidad de respuesta .....	63
Figura 1717: Niveles de satisfacción con la seguridad.....	64
Figura 1818: Niveles de satisfacción con la empatía .....	65
Figura 1819: Niveles de satisfacción con la empatía .....	65
Figura 1920: Niveles de satisfacción con los elementos tangibles.....	67

## Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	85
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa .....	86
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios.....	87
Anexo 4: Ficha de cuestionario variable 1 – Simplificación Administrativa.....	88
Anexo 5: Ficha de cuestionario variable 2 – Satisfacción de los servicios .....	90
Anexo 6: Resolución de presidencia ejecutiva N° 163-2012-servir-pe.....	92

## Introducción

La presente investigación tiene como propósito realizar un sucinto análisis del proceso de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 - UGEL 03 con relación a la satisfacción de sus usuarios. Los Gerentes Públicos asignados por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) a esta unidad ejecutora tienen como misión mejorar sus niveles de gestión y proponer un sistema de mejora continua que permita las correcciones necesarias para incrementar los niveles de calidad en el servicio a fin de alcanzar altos niveles de satisfacción en los usuarios del sector educativo. La circunstancia que motiva a realizar este trabajo académico es que se observa, a diario, una asistencia masiva de usuarios, acumulaciones de expedientes, estrés en el personal y malestar constante de los usuarios de la UGEL 03 que, en su mayoría, lo constituyen docentes, directores y padres de familia de las diversas instituciones educativas bajo su ámbito y, en menor proporción, personas particulares.

La asignación de Gerentes Públicos en el Ministerio de Educación (MINEDU) constituye un significativo esfuerzo del Gobierno Peruano para modernizar la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y sus siete unidades de gestión educativas locales (UGELES) las mismas que constituyen importantes unidades ejecutoras presupuestarias del Sector Educación. Este programa comenzó a implementarse a finales del año 2012 con la asignación inicial por parte de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) de un total de doce (12) Gerentes Públicos. Posteriormente, en el año 2014, esta cifra se incrementó hasta llegar a un total de treinta (30) aproximadamente, los mismos que fueron asignados vía convenio tripartito suscrito entre SERVIR, el MINEDU y cada Gerente Público.

Los Gerentes Públicos son evaluados en base a indicadores de gestión definidos en sus respectivos convenios de asignación. Asimismo, en base a indicadores de desempeño establecidos por el MINEDU en cada ejercicio presupuestario, asignando metas y compensaciones por su cumplimiento. Sin embargo, ninguno de estos mecanismos de evaluación toma en cuenta la opinión de los usuarios. En los últimos años se ha incrementado el presupuesto del Sector Educación lo que se ha traducido en mayor infraestructura, ejecución de planes de mejora tecnológica y se ha capacitado al 95% de los trabajadores. Sin embargo, los resultados sobre la calidad de servicio aún son percibidos como insuficientes. Por tal motivo, es preciso conocer el resultado de las medidas implementadas

por los Gerentes Públicos en las UGELES de Lima Metropolitana dentro de las cuales resaltan los procesos de simplificación administrativa implementados como parte del proceso de modernización de la gestión, sobre los niveles de satisfacción de los usuarios. El estudio ha sido realizado en la UGEL 03 que tiene como ámbito de influencia nueve (09) distritos de la ciudad de Lima: Breña, Lima Cercado, La Victoria, Lince, Jesús María, Pueblo Libre, San Isidro, San Miguel y Magdalena del Mar. Las acciones administrativas van más allá de la UGEL bajo estudio, porque las siete UGELES de Lima Metropolitana interactúan entre sí, tienen características similares, tienen problemas comunes. y las rige la misma normativa legal. Entonces, la actividad administrativa bajo estudio tiene un alcance a nivel de Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La modernización de la gestión administrativa en el servicio educativo público es una necesidad imperiosa, sin embargo, tanto a nivel nacional como local avanza de manera muy lenta. En los últimos años, se ha incrementado notablemente el presupuesto asignado al sector educativo, lo cual ha permitido la adquisición de herramientas tecnológicas, se han puesto en marcha procesos meritocráticos para la contratación de docentes y se han fortalecido los cuerpos técnicos de mando medio de las UGELES. A estas instituciones se les ha asignado miembros del cuerpo de Gerentes Públicos, profesionales altamente competentes administrados por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. Estos profesionales asignados tienen como objetivo mejorar los niveles de gestión de estas entidades, las cuales se enmarcan en las iniciativas y decisiones políticas del Gobierno Peruano para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los usuarios y los servidores públicos.

Los problemas, que resaltan, identificados por los Gerentes Públicos en las UGELES de Lima Metropolitana son:

- Falta de instrumentos de gestión que normen los procedimientos administrativos y los procesos de administración interna.
- Excesiva carga de trabajo
- Personal insuficiente, poco calificado y carente de competencias
- Bajas remuneraciones
- Inadecuada infraestructura
- Pésimo clima laboral
- Poco uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información.
- Inexistencia de archivos, como unidades orgánicas técnicas especializadas.
- Falta de acceso a internet, bibliografía y documentación de soporte a la gestión.
- Falta de coordinación entre las UGELES, DRELM y MINEDU.
- Ausencia de mecanismos adecuados de control.

Todos estos problemas generan un clima de insatisfacción que se demostraba, a través de las constantes quejas, reclamos y denuncias que presentaban los usuarios. Esto llevó a que las UGELES lideradas por los Gerentes Públicos, implementen procesos destinados a simplificar y hacer más eficientes los procedimientos administrativos, mejorar el equipamiento y la infraestructura, desarrollar programas de capacitación destinados a mejorar las competencias de sus servidores, etc. Dentro de estas medidas se da mayor importancia a los relacionados a la simplificación de los procedimientos administrativos, ya que impactan directamente en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios que brindan las UGELES. En este sentido, se realizaron procesos de mejora destinados a simplificar los procedimientos de mayor recurrencia, es decir, aquellos que concentraban un porcentaje aproximado de un 80% de la demanda de servicio de los usuarios. Estas medidas permitieron mejorar la atención de forma significativa, sin embargo, persistía un nivel de insatisfacción que se demostraba en las quejas y denuncias que aún seguían presentando los usuarios.

Ante la situación señalada y al cumplirse seis (06) años de las asignaciones, se hace necesario evaluar el rendimiento de los Gerentes Públicos bajo una nueva perspectiva, considerando a quienes que constituyen el fin supremo del Estado: los ciudadanos. Bajo este enfoque se tendrá certeza de los resultados alcanzados, y así identificar oportunidades de mejora en la capacidad de gestión de las mencionadas unidades ejecutoras. Asimismo, con esta investigación se pretende determinar cuáles han sido los efectos de la participación de los Gerentes Públicos en el proceso de modernización y el mejoramiento de la capacidad de gestión de la DRELM y las UGELES de Lima Metropolitana del Ministerio de Educación. El estudio se enfocará en los niveles de satisfacción de sus usuarios.

Luego de haber identificado el problema es necesario investigar las causas y los efectos, para encontrar una respuesta científica que muestre la relación que existe entre las variables simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios, puesto que la calidad de servicio no es una constante y porque habiéndose implementado una serie de medidas destinadas a mejorar el servicio a los usuarios, aún no se obtienen los niveles esperados de satisfacción.



## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre la reducción de requisitos como parte de la incorporación del principio de presunción de veracidad en el proceso de simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la eliminación de las exigencias y formalidades en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la desconcentración de los procesos decisorios en la simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la participación de los ciudadanos en el control de la prestación de servicios en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?

## **1.3 Justificación del tema de la investigación**

Los aportes más significativos de la presente investigación son los resultados y conclusiones a que se arribaron los que permitirán a los servidores públicos: funcionarios, directores, docentes, trabajadores administrativos y usuarios en general de la UGEL 03, comprender la importancia de la simplificación

administrativa, trabajar en las dimensiones que posee e identificar cuál es su conexión con la satisfacción de los usuarios y su importancia en la gestión pública.

Los resultados obtenidos en este estudio proporcionarán a los trabajadores datos fácticos que pueden ser utilizados para formular un análisis más minucioso y sugerir en base a ello, métodos adecuados para garantizar un buen servicio público y resguardo al derecho que tienen los usuarios a ser atendidos con calidad y celeridad. Además, los resultados obtenidos permitirán formular, los objetivos estratégicos de la UGEL 03 para los próximos años teniendo siempre presente las opiniones y expectativas de los usuarios sobre los trámites realizados, el trato y la celeridad con que se absolvieron.

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación podrán ser usados como instrumentos de autoevaluación objetiva, porque están adecuadamente fundamentados y validados científicamente y podrán servir a futuras investigaciones para profundizar el temade estudio en el contexto del ámbito estatal. Además, este estudio de investigación puede ser de utilidad para el Ministerio de Educación como sustento para decidir por la continuidad y fortalecimiento del Programa de Gerentes Públicos implementado en sus principales unidades ejecutoras presupuestarias a nivel de Lima Metropolitana o para decidir por su discontinuación, así como para Servir, en su calidad de ente administrador del Cuerpo de Gerentes Públicos, para decidir por su réplica en otras UGELES del interior del país o en otras entidades del Estado. Finalmente, puede ser de utilidad para otros investigadores y estudiosos de temas especializados en administración pública y modernización del Estado.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de relación existente entre las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de relación entre la aplicación de la presunción de veracidad

en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

- Identificar el nivel de relación entre la eliminación de las exigencias y formalidades realizadas como parte del proceso de simplificación administrativa implementado por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.
- Identificar el nivel de relación entre la desconcentración de los procesos decisorios realizados como parte del proceso de simplificación administrativa implementado por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.
- Identificar el nivel de relación entre la participación del ciudadano en el control de las prestaciones incorporado en el proceso de simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

Las investigaciones precedentes, con respecto a las variables de estudio, permiten obtener información sobre la problemática que se está investigando, así como conocer los avances y las debilidades teóricas que deben superarse, entre los cuales se consignarán las de ámbito internacional y nacional.

#### 2.1.1 Internacionales

A nivel internacional las investigaciones realizadas sobre las variables de estudio son escasas. Esparza (2013), realizó la investigación titulada “La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia” (tesis para optar el Grado de Máster en Gobierno, Administración y Políticas Públicas en la Universidad de Murcia, España). El objetivo de la investigación fue analizar el proceso de simplificación de los procedimientos administrativos de la Administración Pública enmarcado en la modernización y simplificación administrativa, conocer las actuaciones desarrolladas y conocer las medidas e instrumentos utilizados para llevar a cabo la simplificación. La metodología aplicada se circunscribe en el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un método dogmático y revisión bibliográfica, la población de estudio la constituyeron los 996 procedimientos administrativos de la Comunidad Autónoma de la región de Murcia, la muestra la constituyeron cuatro procedimientos lo que se determinó por procedimientos no aleatorios, por cuotas y el instrumento consistió una ficha normalizada.

En esta investigación las conclusiones más importantes son que, en la fase de reingeniería a largo plazo, se llegó a reducir el coste de las cargas administrativas en un 650% con respecto al coste del diagnóstico; además, se redujo el número de documentos a solicitar los ciudadanos en los procedimientos. Los que se dejaron de solicitar correspondían a los que se podían obtener, de oficio, mediante la plataforma de interoperabilidad y los que se eliminaron eran los innecesarios y que pueden ser reemplazados por declaraciones responsables. Finalmente, se logró una reducción en el tiempo de tramitación por expediente en un 55% respecto al tiempo normal de

tramitación de los procedimientos.

Rojas (2016), presentó una investigación para optar el grado académico de Magíster en Gestión y Políticas Públicas cuyo objetivo fue desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que brinda la Municipalidad, de modo que sea esta una herramienta de apoyo a la gestión en los servicios que brinda. La metodología corresponde al enfoque cualitativo, cuyo método fue el análisis descriptivo SEM y para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas, cuyo instrumento fue un cuestionario. La población de estudio la constituyeron los usuarios de los servicios municipales y la muestra determinada fue de 340 personas. Para ello, se aplicó un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Las conclusiones más importantes fueron, el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción, con una diferencia de 0,20 puntos con respecto de los otros factores que determinan la satisfacción. La estrategia elaborada está centrada en la imagen corporativa del municipio, considerando el marco presupuestario y se recomienda la incorporación de instrumentos tecnológicos lo que permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios del municipio.

### **2.1.2 Nacionales**

A nivel nacional, sobre las variables de estudio y como parte de la política de estado de modernizar la administración pública, las investigaciones realizadas se han incrementado. Así, Fernández (2012), presentó una investigación titulada “La simplificación administrativa y su impacto en la balanza comercial peruana 2006 – 2010” cuyo objetivo fue determinar el impacto de la simplificación administrativa como parte de la gestión del comercio internacional en el flujo de la balanza comercial. Para ello, utilizó la metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo. La muestra de estudio la constituyó una serie estadística del flujo de la balanza comercial peruano del periodo 2006 al 2010 y la técnica utilizada fue el análisis documental con instrumentos de recolección constituida por fichas textuales y de procesamiento. Los resultados más importantes fueron que la mejora de la gestión se debió a la mejora de los procesos, menores tiempos de despacho con lo que se logró mejor servicio a la población. Así mismo, la disminución del tiempo de los procesos permitió cumplir con los compromisos

asumidos. Finalmente, concluye que con la simplificación administrativa se ha logrado un crecimiento sostenido en un 87.8 % entre los años 2008 al 2010.

Maravi (2012), en su investigación “La simplificación administrativa: un asunto complejo”, tuvo como propósito identificar los problemas que enfrenta actualmente la simplificación administrativa en el Perú. Para ello utilizó la metodología cualitativa, no experimental, con un método descriptivo, de análisis de la normatividad. Las conclusiones más resaltantes fueron que era necesario mejorar el sistema de seguimiento y control de las normas de simplificación administrativa, poniendo especial atención al papel que cumplen en las distorsiones que se enfrentan. También, dirigir mayor atención a los principios y objetivos de la simplificación administrativa, al TUPA y toda la problemática que lo rodea, así como modificar la normatividad.

Prieto (2013), sustentó una investigación titulada “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”, tesis para optar el grado de Magíster en Ciencias Políticas y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo principal fue analizar las condiciones que deben darse para que la política de mejor atención al ciudadano se implemente a nivel nacional y cumpla con el objetivo para el que fue creada: llevar el Estado a los ciudadanos como parte de la modernización a través de la mejor atención al ciudadano y simplificación administrativa. La metodología aplicada fue de corte cualitativo, a través de la metodología descriptiva explicativa. Las conclusiones más relevantes se sintetizan en que la política de mejor atención al ciudadano se vincula estrechamente con la nueva gestión pública que busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Al analizar la simplificación administrativa se encuentran experiencias exitosas en el marco de las políticas de obligatoriedad en su cumplimiento, esfuerzos que buscan brindar un mejor servicio y menor costo al ciudadano.

Collado, Andrade y Delgado (2016), desarrollaron una investigación para optar el grado de licenciado en administración cuyo objetivo fue determinar si la implementación del procedimiento administrativo en la contratación de servicios menores a ocho (08) unidades impositivas tributarias (UIT) se relaciona

significativamente con la eficiencia en la atención de los requerimientos del área usuaria en la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. El tipo de investigación se circunscribe en un estudio aplicado de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, con un diseño no experimental, transaccional. La población de estudio lo constituyeron ochenta (80) trabajadores y la muestra sesenta y seis (66) trabajadores administrativos de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima lo que se determinó por muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario con un formato estructurado. Las conclusiones más importantes fueron que en la entidad de estudio no se ha implementado el procedimiento administrativo, según el 68% de los encuestados y, como tal, no hay eficiencia en los servicios. Por otro lado; la atención de los requerimientos es ineficiente y causa insatisfacción al área usuaria porque no hay un flujo del procedimiento (según el 68% de los encuestados), lo que genera retrasos en los plazos de atención.

Gallardo y Mori (2016), presentaron una investigación, para optar el título profesional de licenciado en administración, cuyo propósito fue determinar cuál es la relación entre el nivel de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente premium de Interbank de la tienda principal de Trujillo durante el primer semestre del año 2016. La investigación se circunscribe en el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y la muestra la constituyeron ochenta y un (81) clientes premium de Interbank de la tienda principal de Trujillo. La técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento de cuestionario cerrado. Los resultados a que arribaron fueron que existe relación directa y significativa entre las variables calidad de servicio y el nivel de satisfacción ( $R=0,97$ ). Los atributos más importantes para lograr la satisfacción del cliente son las instalaciones y el tipo de servicio que brinda la empresa, sin dejar de lado la atención, la solución de la demanda, el tiempo de espera y el personal calificado.

Asca y Rodas (2017), presentaron una investigación para optar el grado académico de magíster en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro, en el año 2013. La metodología se circunscribe en el tipo de investigación básico, con un diseño no experimental de tipo correlacional causal y la población la constituyeron los administrativos, con una muestra de ciento

diez (110) usuarios. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento de cuestionario con preguntas cerradas. Las conclusiones más saltantes fueron que existe influencia moderada, fuerte y positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Isidro, en el año 2013, lo cual fue demostrado a través de la prueba de Spearman ( $p=0,000<0,05$  y  $Rho=0,449$ ).

## **2.2 Bases teóricas**

La presente investigación tiene como eje de estudio dos (02) variables: como variable independiente a la simplificación administrativa y como variable dependiente a la satisfacción del usuario.

### **2.2.1 Simplificación administrativa**

La simplificación administrativa en el país se desarrolla en el contexto de la Política de Modernización de la Gestión Pública que debe ser una constante hasta el año 2021. Para ello, se proponen objetivos específicos como son: la planificación estratégica y operativa, cambios en el marco normativo que regula la estructura, organización y funcionamiento del estado, mejora de la calidad de los servicios y transparencia y participación ciudadana.

Se conceptualiza la simplificación administrativa como un proceso que elimina exigencias y formalidades innecesarias en el usuario que realiza trámites en la administración pública. Al respecto, Muñoz (2011), sostiene que:

“La simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que tiene como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera 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”. (p. 39)

A través de la simplificación se busca desarrollar los servicios y entrega de bienes en términos más eficientes y eficaces, es decir, buscar reducir los tiempos, hacer un uso más racional de los recursos, al menor costo posible, con estándares adecuados de calidad, cantidad y oportunidad.



El mismo Muñoz (2011), sostiene que “la simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública, el cual es un proceso permanente caracterizado por la continua definición de sus objetivos y por su integración sistemática en las entidades públicas” (p. 39). En tal sentido, la simplificación implica adoptar medidas que optimicen el funcionamiento de las instituciones legales para eliminar las duplicidades y actividades innecesarias de las normas.

Para el mismo Muñoz (2011, p. 39), la simplificación administrativa, como parte del proceso de modernización del Estado, exige la necesidad de simplificar los trámites, es decir, de hacerlos más rápidos y al menor costo posible, la cual debe ser totalmente transparente. Esta acción es de responsabilidad directa de las instituciones del Estado como por ejemplo las UGELES, órganos desconcentrados del Ministerio de Educación.

Por su parte, Maravi (2012), sostiene que son tres los problemas que enfrenta la simplificación administrativa “a) la reducción de la simplificación administrativa al ámbito de la regulación sobre los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA); b) la falta de un eficiente sistema de control y fiscalización del cumplimiento de los principios y normas sobre fiscalización administrativa; c) la carencias y defectos de las acciones de fiscalización posterior” (p. 289). En el proceso de modernización del estado, la simplificación administrativa es un factor imprescindible para lograr el acercamiento de la institución con los usuarios, para hacerla óptima y dinámica en la atención y solución de las necesidades de los usuarios.

#### **a) Dimensiones de la Simplificación Administrativa**

Las dimensiones que presenta la simplificación desde su implementación, según la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General son:

##### **1. Presunción de veracidad**

La Ley N° 27444 (Art. V, ítem 1.7), sostiene que, en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden

a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario. En virtud de esta disposición no se exige la presentación de ciertos documentos y se sustituyen por declaraciones hechas por el interesado o un representante. La fiscalización o verificación previa se sustituye por la fiscalización o verificación posterior. De verificarse el fraude se abre un proceso penal, de acuerdo a las normas vigentes del Código Penal.

## **2. Eliminación de las exigencias y formalidades**

De acuerdo con la Ley N° 27444 (Art. 40), se prohíbe la presentación de documentos irrelevantes para la toma de decisiones y aquellos que contengan información que la propia entidad que lo solicita posea o deba poseer. Se elimina la exigencia de presentar copia de documentos de identidad. Se prohíbe el pago de derechos que excedan el costo de producción en la tramitación. Dicho costo incluye los gastos de operación y mantenimiento de la infraestructura asociada a cada procedimiento.

## **3. Desconcentración de los procesos decisorios**

Según la Ley N° 27444 (Art. 74.2 y 74.3), se distinguen los niveles de dirección y de ejecución. Estos 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. A los órganos jerárquicamente dependientes se les transfiere competencia para emitir resoluciones con el objeto de aproximar a los administrados las facultades administrativas que concierne a sus intereses.

## **4. Participación de los ciudadanos en el control de la prestación**

La participación del público usuario en las entidades públicas debe ser una constante, como tal la Ley N° 27444 (Art. IV), señala que las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas

decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión. Además, los usuarios pueden presentar sus quejas, denuncias y sugerencias.

### **2.2.2 Satisfacción de los usuarios**

La satisfacción de los usuarios se asume desde diversos enfoques y distintas disciplinas con los cuales se busca tener un concepto definido acerca de la motivación de los usuarios con respecto a los servicios de los que hace uso para la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La Real Académica Española - RAE (2017), define a la satisfacción como “[1] Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, (...) [5] Dar solución a una queja o dificultad.

Entonces, el concepto de satisfacción implica un estado que percibe el usuario sobre la actividad que recibe o que realiza, sentirse complacido del servicio que realiza o que recibe.

Así, Howard y Sheth (1969), sostiene que la satisfacción es un “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”. El usuario manifiesta un estado de ánimo luego de recibir un servicio el cual será de diversos niveles, dependiendo de la percepción del servicio recibido.

Por su parte, Hunt (1977), manifiesta que la satisfacción es una evaluación de la experiencia en relación a la superación de las expectativas esperadas. El usuario, inmediatamente al recibir un servicio, evalúa y manifiesta su expectativa en grado que puede ser bueno o malo.

Así mismo, Jones y Sasser (1995), conceptualizan la satisfacción de los usuarios:

“identificando cuatro factores que afectan a esta, los cuales pueden saciar las preferencias, necesidades o valores personales, como: aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio; servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor;

un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y la personalización del producto o servicio”. (p. 47)

La percepción de cada uno de estos factores hace que se asuma una opinión del servicio recibido lo cual, claro está, dependerá de cómo es ejecutado por los responsables de la administración.

Para entender con mayor precisión la satisfacción de los usuarios es preciso tener un concepto claro acerca de la calidad del servicio. Así, Deming (1989), entiende por calidad la capacidad que tiene una persona para satisfacer a los usuarios de una institución que brinda servicios, como es el caso de la UGEL 03. Así mismo, Juran (1990), define a la calidad como “la adecuación al uso” de las acciones que recibe un usuario, lo complementa como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Si el usuario recibe un buen servicio su estado de ánimo permitirá expresar satisfacción.

Por su parte, Cuba (2012), conceptualiza a la calidad de servicio como una acción clave de las organizaciones que brindan alguna actividad. No es posible hablar de buena gestión en un centro o servicio si no se incorpora un sistema de mejora continua de la calidad, ya que hay suficiente evidencia para afirmar que dichos programas son un instrumento para elevar la eficiencia de la actividad que se realiza. Producto de la calidad se puede lograr una acreditación y evaluación externa de forma positiva y las entidades ejecutoras pueden dar fe del nivel de calidad alcanzado por la organización.

En tal sentido, en la prestación de los servicios educativos que brindan, las entidades del estado crean estrategias de información, selección, almacenaje y distribución de materiales, el servidor público es el responsable de tomar decisiones en cuanto a las técnicas apropiadas para la ejecución de procedimientos con destreza, y asegurar que haya una buena relación con otros servicios, respetando la ética y la manera práctica y ágil.

Según Horovitz (1991), la calidad es el servicio excelencia alcanzada por la empresa que destina a sus clientes claves. Es decir que, para llegar a satisfacer a un usuario, en sus expectativas, este debe percibir al servicio como óptimo donde los productos, la infraestructura, los depósitos y los lugares de disposición sean a su percepción los

más correctos para llegar a cumplir con sus expectativas, donde tengan un precio razonable y las pérdidas de sus productos sean mínimas. Es importante escuchar a los clientes y tomar en cuenta sus expectativas, por ello, es necesario comprometerse con ofrecer un servicio que va a satisfacer sus necesidades, manteniendo la calidad de los productos.

Según, Leppard y Molyneux (1998), asegurar que el servicio que recibe el usuario puede tener distintos significados, pues lo que es correcto para uno, no siempre es correcto para otros. Lo primordial en un servicio es la calidad, los procedimientos que se utilizan para satisfacer las necesidades del usuario y que este sienta confianza. Por ello, se debe tomar a la calidad de un servicio como la diferencia que hay entre lo que el cliente espera y lo que recibe.

#### **a) Perspectivas del usuario**

Según Kotler y Amstrong (2003, p. 322), la perspectiva del usuario “es el proceso por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la información para formar una imagen significativa del mundo”, quiere decir que, cuando al cliente le ofrecen un servicio, este tiende a clasificarlo de acuerdo al impacto que ha generado, ya sea por la atención que le han brindado durante el servicio.

Para Zeithaml y Bitner (2002), no existe una diferencia entre clientes internos o externos, pues de igual forma estos evalúan los servicios que les ofrecen, el diferenciador para ellos es la calidad y cuán satisfechos quedaron los usuarios con lo recibido.

#### **b) Expectativas del usuario**

Según McCarthy y Perreaut (1996), las expectativas son la combinación de las creencias y actitudes de los consumidores. Es lo que se espera, el resultado de “algo que se realizó”, es decir, cuando el usuario recurre a una entidad pública para gestionar un pedido considera que esta acción la va a lograr con facilidad, en el tiempo más breve y, sobre todo, con resultado positivo; entonces, esto será su expectativa.

El mismo McCarthy y Perreaut (1996) sostiene que las personas que compran

un producto o adquieren un servicio solo buscan satisfacer su expectativa. Es decir, que el usuario espera que el producto o servicio que adquiere sea bueno y satisfaga su necesidad, según un patrón determinado. En el sector educativo, el usuario recurre a la entidad del estado para obtener un servicio buscando satisfacer sus expectativas.

**c) Dimensiones de satisfacción de los usuarios**

En la presente investigación se tomó como referencia el Modelo Servqual (instrumento de estudio para evaluar la calidad del servicio) para establecer las dimensiones de la satisfacción de los usuarios. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), sostienen que dimensionar la calidad siempre ha sido un tema de gran discusión. Lo que podría parecer para muchos un simple concepto cuando se medita con más profundidad sobre la calidad, esta tiene una connotación difícil de homogeneizar y precisar. Servqual ha desarrollado un modelo para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la prestación de una actividad. Este modelo establece cinco (05) escalas de valoración.

Este método de medición orientado a los usuarios de una entidad a quienes, a través de una serie de preguntas generales, busca identificar qué es lo que produce valor según los clientes y, a raíz de ello, iniciar un análisis que permita incorporar estas sugerencias para mejorar los procesos. Para obtener todo ello, es necesario realizar una investigación en base a lo que el cliente espera, recurriendo a diversas fuentes: experiencias y necesidades personales, comunicación diaria y externa, entre otros.

Con la información obtenida se hace una comparación entre las expectativas de los usuarios antes de que se le brinde el servicio y lo que realmente ha recibido luego de este. De esta forma, a través del análisis de la experiencia en el uso del servicio, las necesidades y expectativas de los clientes y la opinión de los servidores se identifican una serie de criterios que facilitan un contexto general de la empresa, en base a indicadores medibles, centrándolos en los siguientes criterios:

En el modelo Servqual de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), los elementos físicos, que van acompañados con la prestación del servicio, se refieren a la

aparición de las instalaciones físicas, equipos, material de comunicación y personal de los cuales el usuario podría emitir algún juicio parcial acerca de la calidad del servicio recibido. En las entidades del estado, como es la UGEL 03, la infraestructura está constituida por equipos de última generación y aparatos de comunicación, los cuales son percibidos por los usuarios. En este caso no se está utilizando el modelo de estos autores, pero se está considerando la pertinencia de los aspectos que estos señalan. Con esta fundamentación se han elaborado las preguntas del cuestionario que se ha aplicado. El presente trabajo desarrolla las siguientes dimensiones:

### **1. Fiabilidad**

La estructura de Servqual, planteado por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), sostienen que la fiabilidad es la “habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos” (p. 23); es decir, cuando se promete al usuario un servicio y este es cumplido tal y como fue prometido a la brevedad posible, da un buen servicio al primer intento. Cuando al usuario se le presenta algún inconveniente con la institución, esta busca solucionarlo rápidamente preocupándose por el usuario, manteniendo registros sin error de las actividades de la institución. Cada servidor del estado, en el área donde se encuentra, debe considerar que la actividad que desarrolla genera una expectativa en el usuario, como tal, debe desarrollar eficientemente su labor para encontrar solución a los problemas presentados.

### **2. Capacidad de respuesta**

Según el esquema Servqual, para Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), la capacidad de respuesta de los servidores consiste en la “actitud que muestra la organización en el momento de ofrecer las soluciones a los usuarios y proponerles servicios rápidos” (p. 23), esto dependerá del cumplimiento a tiempo del compromiso contraído con el usuario y la accesibilidad de comunicarse con el servicio prestador, tener disposición y voluntad de ayudar al usuario. El usuario debe retirarse de la entidad pública con la seguridad que logró su propósito, para ello los servidores deben cumplir con su compromiso

asumido en su contrato laboral que, necesariamente, debe coincidir con el perfil definido por la institución.

### **3. Seguridad**

Para el modelo Servqual, sustentado por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), la seguridad “es la credibilidad que tiene el usuario de cómo los servicios prestadores solucionan problemas y el interés que tienen para satisfacer sus necesidades” (p. 23). Los factores a considerar por los servicios prestados para transmitir seguridad son mantener una buena imagen institucional, para ello, el personal que está en contacto directo con los usuarios debe estar plenamente capacitado para transmitir confianza y saber manejar situaciones conflictivas y evitar agresiones. Si el usuario considera que no fue atendido debidamente o que tuvo dificultades con algún servidor puede recurrir al libro de reclamaciones esperando que se corrija los elementos que han motivado los actos negativos para que no se vuelva a repetir en el futuro.

### **4. Empatía**

De acuerdo al modelo Servqual expuesto por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), la empatía “es la atención individualizada, amable, proporcionada por el prestador del servicio al usuario, es el contacto directo que tiene con el usuario” (p. 23). Para que la empatía ocurra debe existir buena comunicación entre el prestador del servicio y el usuario brindándole la información del servicio. Cuando el usuario recibe un trato adecuado, a pesar de las dificultades y problemas que se presentan, asume un criterio de comprensión. Para lograr esto, el servidor debe comunicar con claridad las dificultades enfrentadas.

### **5. Elementos tangibles**

Considerando el modelo Servqual sustentado por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), los elementos tangibles son las “apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 23). Toda institución que brinda servicio debe considerar los elementos materiales que son necesarios para desarrollar sus actividades con eficiencia,



esto no solo debe ser un inventario sino la capacidad de ser utilizados en su producción.

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

- Servicio: cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, esencialmente intangible y no se puede poseer.
- Simplificación administrativa: Es la eliminación de obstáculos y costos innecesarios en un proceso o trámite.

### **2.4 Hipótesis de Investigación**

#### **2.4.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

#### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la presunción de veracidad en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.
- Existe una relación significativa entre la eliminación de las exigencias y formalidades en la simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.
- Existe una relación significativa entre la desconcentración de los procesos decisorios en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.
- Existe una relación significativa entre la participación de los ciudadanos en el control de la prestación en la simplificación administrativa implementada

por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño y alcance de la investigación

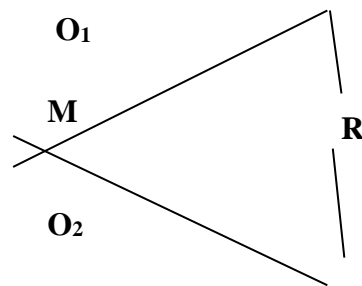
Por el enfoque planteado, la presente investigación se ubica dentro de la investigación cuantitativa. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que “Los planteamientos cuantitativos corresponden a una extensa gama de propósitos de investigación, como describir tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias, medir resultados y probar teorías” (p. 36). Se ha realizado una evaluación de los datos recolectados en el trabajo de campo mediante recopilación bibliográfica, entrevistas a los actores más relevantes y encuestas realizadas entre el público usuario. El tratamiento analítico de los datos cuantitativos involucró la aplicación de herramientas estadísticas de tendencia, indicadores de comparación con el fin de conocer los niveles de satisfacción de los usuarios de la UGEL 03. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional. Según, Hernández et al. (2014, p. 92), indica que con este tipo de estudio se pretende detallar sobre son las características, propiedades y perfiles de distintos grupos de personas, objetos o cualquier otro que sea parte del análisis. Su principal objetivo es levantar información de las variables a analizar más no de encontrar la relación entre ellas.

El principal objetivo de la investigación correlacional es analizar la relación entre las variables estudiadas. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables (cuantifican relaciones): Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación; tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, 2014, p. 93)

La investigación llevada a cabo en este estudio es de tipo descriptiva porque se analizó cómo son y cómo se manifiestan las variables según la percepción de los usuarios sobre las medidas de simplificación administrativa implementadas en la UGEL 03. A su vez, es correlacional porque se evaluó la relación que existe entre las dos variables de estudio con el fin de conocer el nivel de comportamiento entre ellas.

En la literatura sobre investigación es posible encontrar diferentes clasificaciones sobre tipos de diseños. Por las características de este trabajo se circunscribe en el

campo de la investigación no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de investigación “se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149). Lo que se hace en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos y encontrar una respuesta.



Donde:

- M: Muestra
- O1, O2: Observaciones obtenidas de cada una de las variables R: Indica la posible relación entre las variables.

Siendo no experimental, le corresponde al tipo de diseño descriptivo – correlacional.

### 3.2 Variables

Variable de estudio: Hernández, Fernández y Baptista (2014), la define como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

En la presente investigación se establecieron como primera variable la simplificación administrativa, la misma que presenta como dimensiones la presunción de veracidad, eliminación de las exigencias y formalidades, desconcentración de los procesos decisorios; como segunda variable de estudio, la satisfacción de los usuarios con sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

#### 3.2.1 Definición conceptual de las variables

Las variables que intervienen en el estudio son:

**a) Variable 1: Simplificación administrativa**

“Conjunto de principios y acciones que tiene como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera 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”. (Muñoz, 2011, p.39).

**b) Variable 2: Satisfacción de los usuarios**

“Identificando cuatro factores que afecta a esta los cuales pueden saciar las preferencias, necesidades o valores personales, como: aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de un producto o servicio; servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y la personalización del producto o servicio”. (Jones y Sasser, 1995, p. 47).

### 3.2.2 Definición operacional de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones de la variable	Indicadores de las variables	Fuente de datos	Instrumento para el recojo de
Simplificación Administrativa	Presunción de veracidad	Presumir la veracidad de las afirmaciones de los administrados (declaraciones juradas).	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ficha de cuestionario tipo Likert, que fueron aplicados a los usuarios de UGEL 03, Lima Metropolitana
		Presentación de documentos en copia simple (sin fedateo).		
		Verificación posterior de documentos.		
		Si hay fraude se procesa penalmente.		
	Eliminación de las exigencias y formalidades	Exoneración de documentos existentes.	9, 10, 11, 12, 13	
		Eliminación de sobre costos de elaboración del documento.		
	Desconcentración de los procesos decisorio	Eliminación de actividades rutinarias	14, 15, 16, 17, 18., 19	
		Eliminación de tareas formales administrativas		
		Actividades de planeamiento.		
		Actividades de supervisión		
		Actividades de coordinación.		
	Participación de los ciudadanos en el control de la prestación	Actividades de fiscalización.	20, 21, 22	
		Libro de reclamaciones.		
Buzón de sugerencias.				
Absolución de quejas administrativas por defecto de tramitación.				
Quejas y reclamos ante la Defensoría del Usuario.				
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Libro de reclamaciones.	20, 21, 22	
		Buzón de sugerencias.		
	Capacidad de respuesta	Absolución de quejas administrativas por defecto de tramitación.		1, 2
		Quejas y reclamos ante la Defensoría del Usuario.		
		Seguimiento de expedientes vía remota a través de internet (página web y aplicaciones)..		
		Seguimiento de expedientes vía remota a través de internet (página web y aplicaciones)..		
	Seguridad	Confianza		3,4
		Tipo de servicio		5,6
	Empatía	Comunicación		7,8
		Puntualidad de atención		9,10
Elementos tangibles	Ayuda del personal	11,12		
	Seguridad	13,14		
	Amabilidad	15,16		
	Atención	17,18		
Apariencia	Comodidad	19,20		
	Equipamiento	21,22		
	Instalaciones	23,24		
	Apariencia			

Nota: elaboración propia.

### **3.3 Limitaciones**

Durante el desarrollo de la presente tesis se han identificado diversas limitaciones, entre los más importantes fueron la escasa literatura especializada en temas de simplificación administrativa. No se ha teorizado sobre esta materia, menos aún en el campo de la educación, por lo que a partir de la práctica cotidiana de los servicios ofrecidos por las unidades de gestión educativa local y teniendo en cuenta que en el Estado las entidades realizan funciones en las cuales no existe competencia con otras entidades por ello se ha tomado la información generada en la experiencia de la simplificación administrativa implementada en la UGEL 03.

Por otro lado, el escaso tiempo disponible fue una limitación importante, considerando que, para realizar una investigación, se requiere dedicación exclusiva, tanto para recopilar la información bibliográfica sobre el tema y las variables de estudio, como para desarrollar el trabajo de campo, relacionarse directamente con la población de estudio, etc. Sin embargo, esto no constituyó un obstáculo insalvable por lo que se pudo superar.

### **3.4 Población y muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), conceptualiza a la población o universo como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

En ese sentido, la población de estudio de la presente investigación la constituyeron las personas que realizaron trámites en la UGEL 03, durante una hora pico, de un día elegido en forma aleatoria en el primer trimestre del año 2018, siendo en total 140 personas, entre directores, docentes, padres de familia y otros usuarios.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano, con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p.173).

Para esta investigación el tamaño de la muestra se procesó mediante la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = Muestra

Z = 1.96

P = 0.50 (50%)

Q = 0.50

N = Tamaño del universo = 140

E = 0.05 (5%) de error.

El tamaño de la muestra para la variable satisfacción de los usuarios fue 102 personas entre directores y docentes.

### 3.5 Técnica e instrumentos para la recolección de datos

La selección de la técnica y de los instrumentos se realizó después de efectuar la operacionalización de las variables. Como consecuencia de este proceso se determinó la utilización de la encuesta.

Como consecuencia de este proceso se determinó utilizar una Ficha de Cuestionario Tipo Likert, que fueron aplicados a los administrativos y usuarios de la UGEL 03, Lima Metropolitana.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta ha sido:

- **Para la variable 1: Simplificación administrativa**

Muy deficiente (MD):	1
Deficiente (D):	2
Regular (R):	3
Eficiente (E):	4
Muy eficiente (ME):	5



- **Para la variable 2: Satisfacción de los usuarios**

Muy Insatisfecho (MI):	1
Insatisfecho (I):	2
Regular (R):	3
Satisfecho (S):	4
Muy satisfecho (MS):	5

### 3.6 Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del contenido de la encuesta fue sometida a la evaluación de dos (02) expertos, docentes de la UCSS, relacionados con la investigación científico-académica. Estos expertos efectuaron valiosos aportes que sirvieron para dotar de validez a los instrumentos.

Para determinar la confiabilidad de las fichas de cuestionario tipo Likert, se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios de la UGEL 03 (promedio representativo del 20% de la población censal), con los cuales se elaboró una base de datos. Luego de ello se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach del software estadístico SPSS 21. Los resultados de la prueba de confiabilidad, según el estadista utilizado, fueron los siguientes:

#### 3.6.1 Para la variable simplificación administrativa

Tabla 2: Análisis de confiabilidad de la variable simplificación administrativa

Casos	N°	%
Válidos	20	100
Excluidos (*)	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

(\*) Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Nota: elaboración propia

Tabla 3: Estadístico de fiabilidad de la variable simplificación administrativa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,950	22

Nota: elaboración propia

En función de los resultados de alfa de Cronbach, cuyo valor es 0.950, se estableció que el instrumento tenía una alta confiabilidad, puesto que es mayor que 0.60, según el baremo de estimación, razón por la cual se aceptó la aplicación de dicho instrumento.

### 3.6.2 Para la variable satisfacción de los usuarios

Tabla 4: Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios

Casos	N°	%
Válidos	20	100
Excluidos (*)	0	0
Total	20	100

(\*) Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Nota: elaboración propia

Tabla 5: Estadístico de fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,903	24

Nota: elaboración propia

Tomando en cuenta los resultados de alfa de Cronbach, cuyo valor es 0.903, se estableció que el instrumento tenía una alta confiabilidad, puesto que es mayor que 0.60, según el baremo de estimación, razón por la cual, se aceptó la aplicación de dicho instrumento.

## **CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo aborda el desarrollo de la investigación respecto a los efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos asignados a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 y los niveles de satisfacción de los usuarios de esta importante entidad, período 2018.

Se espera determinar cuál ha sido la relación de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos con los niveles de satisfacción de los usuarios en la UGEL 03 durante el período 2018, para ello se desarrollarán seis subcapítulos. En el primer subcapítulo, se contextualiza a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, describiendo su naturaleza, ámbito geográfico, principales funciones y usuarios. En el segundo subcapítulo, se contextualiza a los Gerentes públicos y su asignación a la UGEL 03. Como tercer subcapítulo, se desarrolla la situación encontrada por los Gerentes Públicos en la UGEL 03. En el cuarto subcapítulo se describen las principales medidas implementadas para corregir las deficiencias encontradas. En el quinto subcapítulo, se analizan las estrategias, acciones y resultados encontrados a la luz de la encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL 03, realizada durante el 2018. Esto último se llevó a cabo con la finalidad de verificar, desde la perspectiva de los usuarios, en qué medida la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos ha generado valor público y en qué forma ha surtido efecto sobre los niveles de satisfacción de los usuarios. Esto último se ha efectuado en base a la sistematización de las respuestas a la encuesta ad hoc realizada sobre la temática a los usuarios.

### **4.1 Unidad de Gestión Educativa Local N° 03**

Inicialmente conoceremos a la institución mediante algunos aspectos específicos como los que se desarrollan a continuación.

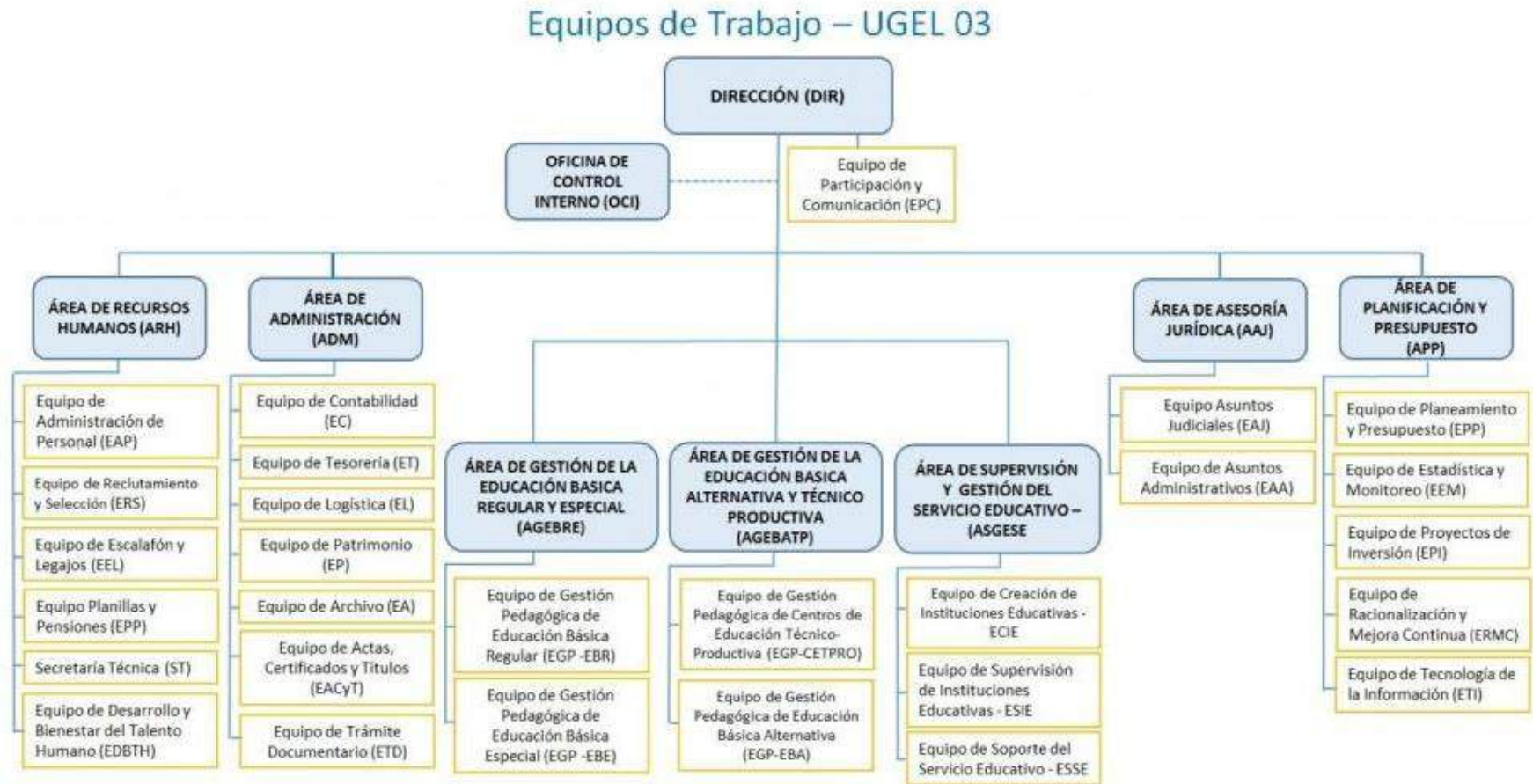
#### **4.1.1 Reseña de la entidad**

La Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 es una de las siete unidades ejecutoras presupuestarias con las que cuenta la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, ente descentralizado del Ministerio de Educación. Tiene como finalidad proveer de bienes y servicios a las instituciones educativas bajo su ámbito. Constituye una de las más importantes a nivel nacional debido a que administra un

total de cuatro mil cuatrocientas treinta y siete (4437) instituciones educativas de las cuales mil ciento noventa y siete (1197) son instituciones educativas públicas, estas se encuentran dentro de nueve (09) distritos de la gran Lima: Breña, Lima Cercado, La Victoria, Lince, Jesús María, Magdalena del Mar, Pueblo Libre, San Isidro, San Miguel, dentro de los cuales se encuentran importantes instituciones educativas emblemáticas que se caracterizan por su gran infraestructura y la concentración de importante cantidad de alumnado.

Esta instancia de gestión educativa está constituida por una dirección y ocho dependencias: Órgano de Control, Órgano de Asesoría Jurídica, Área de Planificación y Presupuesto, Área de Administración, Área de Recursos Humanos, Área de Gestión Básica Regular y Especial, Área de Gestión Básica Alternativa y Técnico-Productiva y el Área de Supervisión de la Gestión del Servicio Educativo. Cada una de estas dependencias tienen trato directo con los usuarios a través de jefaturas, especialistas y el personal que atiende en las ventanillas de la mesa de partes y notificaciones. La visión de la UGEL 03 es, en corto y mediano plazo, consolidarse como una institución líder en gestión educativa, el mismo que espera alcanzar con la práctica del buen trato y el trabajo con honestidad y transparencia, capacitando constantemente al personal docente y administrativo.

Figura 1: Organigrama de la UGEL 03



Nota: UGEL (2020)

#### **4.1.2 Funciones de la entidad**

Conforme a lo establecido en su Manual de Operaciones, la UGEL 03 tiene como principales funciones:

- Formular y realizar planes de intervención en materia educativa, así como iniciativas multisectoriales en su jurisdicción, en el marco de la normativa aplicable en coordinación con la DRELM (Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana).
- Verificar la gestión educativa y administrativa de las instituciones en los niveles básico regular, especial, alternativa: así como de la educación técnico-productiva de su jurisdicción.
- Dar soporte administrativo, pedagógico y logístico a las instituciones que se encuentren bajo su cargo, de esta manera puedan desarrollar procesos de repartición de materiales, contratación de docentes, acompañamiento pedagógico y mantenimiento de las infraestructuras educativas, entre otros.
- Conducir las actividades de los trabajadores, independientemente del régimen laboral o contractual, incluyendo las instituciones de educación básica y técnico-productiva de su jurisdicción, en coordinación con la DRELM y en el marco de la normativa aplicable.
- Crear y gestionar redes educativas en el ámbito de su facultad.
- Promover y realizar estrategias sobre la alfabetización, considerando las características socio-culturales y lingüísticas de la localidad.
- Promover e incentivar la innovación e investigación en las instituciones educativas de educación básica y técnico-productiva.
- Dirigir, coordinar y verificar, las actividades relacionadas con los sistemas administrativos bajo su competencia, de acuerdo con la normativa aplicable.
- Coordinar con la DRELM, el asesoramiento en temas relacionados con las tecnologías de la información, en el marco de sus competencias.

- Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia.
- Enviar informes de forma periódica a la Dirección Regional sobre el desarrollo de las actividades de su competencia.
- Otras funciones relacionadas a la institución que les sean asignadas por la Dirección Regional de Lima Metropolitana.

La población que recurre a esta instancia de gestión forma parte de la comunidad educativa conformada por los alumnos, padres de familia, docentes, directores, personal administrativo, ex alumnos de las instituciones educativas del nivel inicial, primaria y secundaria; de la Educación Básica Regular, Educación Básica Alternativa y Educación Básica Especial. Además, público en general que en el primer trimestre del 2018 acudieron a realizar diversos trámites administrativos. Son estos grupos de interés relacionados los que se ven impactados por el nivel de servicio que presta la UGEL 03 y los que, finalmente, determinan la calidad de este. Entre los más representativos se identifican a los docentes y los padres de familia.

Debido a la poca inversión realizada en las últimas décadas, la UGEL 03 no había avanzado acorde a los procesos de modernización de la gestión pública impulsados desde el Gobierno Central, razón por la cual, y a fin de revertir esta situación, en el marco del convenio de cooperación técnica suscrito entre el Ministerio de Educación y la Autoridad Nacional del Servicio Civil, esta última asignó un total de veinticuatro (24) Gerentes Públicos a las diferentes UGELES de Lima Metropolitana habiéndose asignado a la UGEL 03 un total de cinco (05) Gerentes Públicos.

#### **4.2 Gerentes públicos asignados a la UGEL 03**

La asignación de Gerentes Públicos de Servir a las UGELES del MINEDU se efectuó en el marco del convenio suscrito entre SERVIR y el MINEDU para la asignación de miembros del cuerpo de Gerentes Públicos a la DRELM y a las UGELES de Lima Metropolitana. En un inicio y después de un riguroso proceso de selección y evaluación, fueron incorporados doce (12) profesionales al Cuerpo de Gerentes Públicos para posteriormente, ser asignados a los cuadros directivos de la DRELM y a las siete (07) UGELES de Lima Metropolitana (anexo 6).

Esta asignación constituyó el primer avance del plan para completar un equipo mínimo de tres (03) gerentes públicos en la DRELM y tres (03) en cada una de las siete (07) UGELES, hasta lograr una asignación de veinticuatro (24) gerentes públicos en total, los cuales estaban destinados a cubrir los puestos de Jefes de las Áreas de Gestión Administrativa, de Gestión Institucional y de Asesoría Jurídica. Los doce (12) primeros iniciaron funciones el 03 de diciembre de 2012 y una profesional lo hizo el 18 de febrero de 2013. Esta asignación se realizó de conformidad con el Decreto Legislativo N° 1024, que crea y regula el Cuerpo de Gerentes Públicos, su reglamento, aprobado mediante DS N° 030-2009-PCM, las Directivas de SERVIR y los respectivos convenios de asignación suscritos en forma tripartita entre el MINEDU, SERVIR y cada gerente público.

Como parte de sus obligaciones los gerentes públicos presentaron, dentro de los treinta (30) días posteriores a su asignación, sus correspondientes informes de diagnóstico de la situación encontrada en cada uno de los puestos asignados. Estos informes fueron presentados ante SERVIR y ante los directivos del Minedu y las UGELES y, posteriormente, fueron sustentados ante los funcionarios de la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública de SERVIR, en la que se ampliaron sus alcances. En esta reunión, realizada el jueves 02 de mayo de 2013, participaron Andrés Corrales, Gerente de Desarrollo de la Gerencia Pública y Marcelo Cedamano, Gerente General, ambos de SERVIR. Estos informes fueron sistematizados por la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública de Servir producto de la cual se desprendió la principal problemática encontrada al interior de la DRELM y las UGELES.

#### **4.3 Situación antes de la estrategia del Gerente Público en la entidad**

Los informes de diagnóstico sistematizados y sus principales conclusiones, juntamente con las entrevistas realizadas a los gerentes públicos en funciones, han permitido a los tesisistas establecer una línea de base del estudio realizado lo cual permitirá efectuar comparaciones con los resultados de investigación y encuestas realizadas. Entre los aspectos más relevantes se ha verificado que los puestos fueron encontrados en condiciones críticas. La mayoría de los problemas encontrados estaban relacionados con lo siguiente:



- Falta de instrumentos de gestión que normaran la totalidad de los procedimientos administrativos y los procesos de administración interna existentes.
- Excesiva carga de trabajo
- Personal insuficiente y el existente estaba poco calificado y carente de competencias
- Bajas remuneraciones
- Inadecuada infraestructura
- Pésimo clima laboral
- Uso poco intensivo de las tecnologías de la información.
- Inexistencia de archivos como unidades orgánicas técnicas especializadas.
- Falta de acceso a internet, a bibliografía y a documentación de soporte a la gestión.
- Falta de coordinación entre las UGELES la DRELM y el MINEDU
- Ausencia de mecanismos adecuados de control.

En esa línea de ideas, a continuación, desarrollamos los siguientes ítems:

#### **4.3.1 Falta de instrumentos de gestión**

La falta de instrumentos de gestión que regularan la totalidad de los distintos procedimientos administrativos y procesos de administración interna existentes en las diferentes unidades orgánicas, dificultaban la coordinación y hacía trabajar a los servidores sin claridad en sus funciones. Asimismo, se habían implementado, de facto, distintos procedimientos según se trataba de una UGEL a otra. En varias de las UGELES no se contaba con instrumentos de gestión y en las que estos existían estaban bastante desactualizados, lo cual se constituía en uno de los problemas más importantes por corregir debido a que sin procedimientos y procesos claros de trabajo, ni instrumentos de gestión, resultaba muy difícil cumplir con los objetivos asignados.

### **4.3.2 Excesiva carga de trabajo**

En todas las UGELES y en la DRELM se encontraron acumulados una gran cantidad de expedientes presentados por los usuarios constituidos, principalmente, por personal docente y no docente, como consecuencia, en su mayoría, de reclamaciones sociales relacionados a beneficios remunerativos no reconocidos por parte del MINEDU como por, ejemplo, el pago de la bonificación del 30% por preparación de clase y la bonificación otorgada mediante el Decreto de Urgencia N° 037-1994. La mayor parte de estas reclamaciones se concentraban en las unidades de personal lo cual hacía que estas oficinas se volvieran vulnerables a la presentación de quejas y reclamos por la demora en la atención haciéndolas susceptibles a actos de corrupción dirigidos a “agilizar” los trámites.

En general, las diferentes unidades orgánicas acumulaban una gran cantidad de expedientes sin atención. Esta excesiva carga también estaba relacionada a la cantidad de personal insuficiente y falta de competencias que no permitía dar atención oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios.

### **4.3.3 Problemas de personal**

La falta de personal no permitía atender en forma adecuada la cantidad de expedientes, que eran presentados para su atención, dentro de los plazos establecidos por ley (máximo treinta días), generando responsabilidad plausible de sanción administrativa. El personal existente estaba poco capacitado lo cual se revelaba en la pobreza de sus informes; no se analizaba correctamente el problema tratado y las conclusiones y recomendaciones de sus informes eran poco claras. Esta situación se agravaba por la existencia de solicitudes efectuadas al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información que, de igual forma, establece responsabilidad administrativa plausible de sanción por la no atención de los expedientes dentro de plazos sustancialmente menores (siete días). Otro factor que complicaba esta situación era que a los titulares de las unidades orgánicas se les obligaba, como parte de sus funciones, a atender a los usuarios para ser informados sobre el estado de la atención de sus expedientes y a absolver las consultas de los usuarios respecto de los derechos que les asistían.

A raíz de la excesiva carga de trabajo encontrada, los gerentes públicos consideraron necesario la contratación de personal adicional con las calificaciones adecuadas y también debido a que la escasez de personal afectaba el adecuado cumplimiento de otras funciones relevantes como, por ejemplo, la capacidad para supervisar y prestar asistencia técnica a los directivos de las instituciones educativas.

La falta de personal afectaba, igualmente, el servicio de notificación de los actos resolutivos que se emitían. Eran los propios usuarios los que acudían a las UGELES para ser notificados. Si no acudían, las resoluciones podían estar meses o años sin ser notificadas. En algunos casos se utilizaban a los directores de las instituciones educativas como notificadores quienes realizaban esta función en forma poco eficiente. En conclusión, no se podía notificar a los administrados en los plazos establecidos y en sus domicilios, conforme lo establecía la ley.

#### **4.3.4 Bajas remuneraciones**

La falta de competencias entre el personal era otra característica común a las UGELES la cual estaba asociada a las muy bajas remuneraciones establecidas en la estructura remunerativa que no permitía contar con personal mejor calificado. La situación de las remuneraciones era tan crítica que muchos servidores prácticamente no recibían monto alguno a fin de mes debido a que lo poco que ganaban estaba destinado a cubrir las amortizaciones (principal más intereses) de los préstamos recibidos de diferentes instituciones financieras y fondos de bienestar que habían encontrado entre los trabajadores de la DRELM y las UGELES un importante mercado. Existía un sobreendeudamiento por encima de su capacidad de pago. Debido a las bajas remuneraciones, se recurría al pago por concepto de “movilidad” con los fondos de caja chica como medio de compensación.

Esta situación colaboraba con un inadecuado clima laboral, razón por la cual, los gerentes públicos consideraban necesario modificar las políticas remunerativas con el fin de mejorar las remuneraciones del personal y un mayor presupuesto para financiar actividades de capacitación.

### 4.3.5 Inadecuada infraestructura

La insuficiente e inadecuada infraestructura era otra de las características comunes encontradas en la DRELM y las UGELES. El resultado de esta situación era la exposición de los trabajadores y del público usuario, a condiciones de hacinamiento y a situaciones de riesgo como la de afrontar movimientos telúricos con muy poca capacidad de respuesta, ya que tampoco se contaba con un plan de riesgos que permitiera orientar la evacuación de la infraestructura en forma adecuada, asimismo, dificultaba el acceso a personas especialmente vulnerables como son los adultos mayores, personas con movilidad reducida y mujeres embarazadas y con niños, que no podían desplazarse en condiciones de seguridad debido a lo inadecuado de las instalaciones. En este caso el requerimiento de los gerentes públicos incluía que se mejorara la infraestructura en forma urgente.

Figura 2: Ambiente para la atención al ciudadano y mesa de partes



Nota: autoría propia

Figura 3: Oficina de pagaduría, ubicada en distrito del cercado de lima, alejado de la sede de la UGEL 03



Nota: autoría propia

#### **4.3.6 Pésimo clima Laboral**

Existían muy pocas UGELES que reportaban un clima laboral positivo; en su mayoría este era, en gran medida, negativo. En los casos donde se presentaba un clima laboral positivo estaba referido a que los equipos de trabajo, a pesar de tener bajas remuneraciones, colaboraban con los gerentes públicos debido a su identificación con la entidad que iba más allá de los salarios bajos que percibían. El clima laboral negativo estaba asociado a equipos de trabajo desmotivados debido a las bajas remuneraciones, en general, y al escaso reconocimiento del personal directivo a la labor y esfuerzo desplegado.

#### **4.3.7 Uso poco intensivo de las tecnologías de la información.**

En ninguna de las UGELES se contaba con una unidad orgánica que diera soporte en el uso de las tecnologías de la información; solo se contaba con un profesional, con limitadas capacidades, para brindar este servicio a toda la entidad. En la mayoría de los casos los recursos informáticos eran obsoletos. Se contaba con computadoras Pentium 2, a las cuales los trabajadores, sarcásticamente, las llamaba “lentiun 2” por lo lentas que eran. Las impresoras eran de tecnología desfasada e igualmente lo eran casi todos los pocos equipos informáticos existentes.

No se contaba con sistemas informáticos que sirvieran de soporte a los principales procesos como el control del ingreso y seguimiento de los documentos ingresados. En la mayoría de las UGELES no se contaba con un sistema informatizado de trámite

documentario; de este modo, la ubicación y seguimiento de expedientes era manual y sin ningún grado de certeza. No operaba el expediente único, de manera que, que en cada oportunidad se abría un expediente nuevo, aun cuando estaba relacionado o se derivaba de un expediente anterior, con la inseguridad jurídica que ello implicaba. El control de documentos se llevaba en forma manual y según los diferentes criterios de cada UGEL lo que colaboraba en no poder dar una atención oportuna a los requerimientos de información efectuados por las diferentes entidades de control como la Contraloría General de la República; asimismo, no permitía dar respuesta oportuna a la Procuraduría Pública del MINEDU entorpeciendo la defensa adecuada y oportuna de los intereses institucionales en los procesos que se seguía ante la Fiscalía de la Nación y el Poder Judicial.

Se contaba con sistemas informáticos provistos por el MINEDU y otros sectores, entre los que destacaban los siguientes:

- a) Sistema Nexus: que servía para controlar las plazas laborales
- b) Sistema Único de Planillas (SUP): que se utilizaba para elaborar las planillas del personal activo y cesante, docentes y administrativos, nombrados y contratados.
- c) Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF); sistema provisto por el Ministerio de Economía y Finanzas que servía de soporte a los procesos de programación y ejecución presupuestaria en sus etapas de compromiso, devengado y pago.

Las deficiencias encontradas en este aspecto implicaban que no se efectuaba un uso intensivo de las tecnologías de la información contraviniendo las políticas de estado en materia de gobierno electrónico. Los riesgos de pérdida de información y los casos de retraso en el procesamiento de esta eran recurrentes debido a los cortes constantes en los flujos de información. En este sentido, un pedido en común de los gerentes públicos estaba referido a la modernización del hardware y software existente en la DRELM y las UGELES.

#### 4.3.8 Inexistencia de archivos como unidades orgánicas técnicas especializadas.

En todas las UGELES se presentaban problemas de custodia y almacenamiento del acervo documentario. No se contaba con una unidad orgánica de archivo que se encargara de dar tratamiento archivístico a la documentación acumulada, por años, en repositorios en condiciones inadecuadas de almacenamiento y conservación. Una gran cantidad de documentos se mantenía por más de dos (02) o tres (03) años en las oficinas administrativas en calidad de archivos de gestión incrementando el hacinamiento y favoreciendo el desorden. No se contaba con locales adecuados ni personal capacitado para la disposición, custodia y tratamiento archivístico de la documentación. Esta situación había provocado una considerable pérdida de documentos que no permitía dar atención a los usuarios.

Figura 4: Ambientes donde se almacenan los archivos



Nota: autoría propia

#### **4.3.9 Falta de acceso a internet, bibliografía y documentación de soporte a la gestión.**

En todas las UGELES se mencionaba como una debilidad la falta de bibliografía y acceso a sistemas de información como el Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ) y a las normas legales publicadas por el diario oficial El Peruano. Los gerentes públicos asignados a las Áreas de Asesoría Jurídica consideraban estas herramientas como indispensables para su trabajo. Asimismo, no se contaba con acceso a internet el cual estaba limitado a los equipos de trabajo que atendían las planillas de remuneraciones a través de accesos proporcionados por el MINEDU. Tampoco se contaba con correos electrónicos institucionales.

#### **4.3.10 Falta de coordinación entre las UEGELES, DRELM y MINEDU.**

En todas las UGELES se detectó la necesidad de mejorar los canales de coordinación con la DRELM y el MINEDU para la mejor atención y absolución de las consultas formuladas por los administrados y para coordinar que las normas y directivas que emitan estos entes superiores no estuvieran divorciadas con la realidad y su implementación sea concordante con el ordenamiento jurídico. En las pocas reuniones que se habían realizado se habían logrado acuerdos que, finalmente, no llegaban a implementarse lo cual generaba reclamos airados por parte de los usuarios ya que no se atendían sus reclamaciones sociales.

En el mismo sentido, las consultas que realizaban las UGELES a la Oficina de Asesoría Jurídica del MINEDU no eran respondidas oportunamente o eran posteriormente contradichas por la Oficina de Apoyo a la Administración o la Unidad de Personal, quienes se comunicaban con los especialistas vía correo electrónico u oficios múltiples tergiversando el sentido de las normas legales en interpretaciones no oficializadas, por ejemplo, el caso de los subsidios por luto y sepelio que eran reconocidos al personal activo mas no al cesante, partiendo de una interpretación y aplicación incorrecta de las normas.

#### **4.3.11 Ausencia de mecanismos adecuados de control.**

No en todos los casos los responsables de las OCI habían sido asignados por la Contraloría, sino que habían sido asignados por el titular de la entidad lo cual no



garantizaba su independencia de este. En algunas UGELES, el Órgano de Control Institucional (OCI) no realizaba acciones de control efectivas, ni preventivas, ni recurrentes, ni posteriores. Los directores de instituciones educativas “contrataban” con los trabajadores de las UGELES la elaboración de documentos que la propia UGEL exigía como parte de sus procedimientos y procesos de administración interna lo cual convertía a los trabajadores en juez y parte ya que estos documentos eran posteriormente evaluados por ellos mismos y, a su vez, recomendaban su aprobación. De igual forma los usuarios (docentes) solicitaban a los abogados del Área de Asesoría Jurídica la defensa legal de sus casos en contra de la propia UGEL o el MINEDU, haciéndose representar por terceros.

No se solicitaba al Área de Asesoría Jurídica la revisión de las bases en los procesos de contrataciones y adquisiciones tal como dispone la ley. No toda la documentación vinculada con estos procesos ingresaba por mesa de partes sino directamente al Equipo de Abastecimiento, lo cual se prestaba a la ocurrencia de situaciones irregulares.

No se respetaban las normas del Sistema Nacional de Tesorería, por ejemplo, el presupuesto para mantenimiento de la infraestructura de las instituciones educativas era depositado en forma directa por el MINEDU a las cuentas personales de los directores de dichas instituciones.

En conclusión, el análisis realizado reveló que la falta de procedimientos de trabajo e instrumentos de gestión, personal poco calificado e insuficiente con bajas remuneraciones, la excesiva carga de trabajo, la ausencia de herramientas informáticas para la gestión del conocimiento y difusión de las normas y el control de la información, generaban un contexto favorable y proclive a la corrupción y a la generación de contingencias desfavorables para el Estado. En la cultura organizacional se apreciaba una suerte de condescendencia: que las bajas remuneraciones justificaban solicitar o recibir dádivas, todo lo cual repercutía en un muy bajo nivel de satisfacción de los usuarios traducido en una gran cantidad de quejas, reclamos y denuncias que no eran atendidas por los directivos lo que, a su vez, generaba malestar entre los usuarios que no veían otra alternativa que recurrir a las dádivas como una forma de lograr la atención de sus expedientes.

#### **4.4 Principales medidas implementadas por los Gerentes Públicos.**

Después de conocer la situación encontrada en la DRELM y en las UGELES de Lima Metropolitana y con el fin de revertirla, los Gerentes Públicos iniciaron la implementación de una serie de medidas destinadas a corregir esta situación. Entre las principales medidas implementadas se han identificado las siguientes:

##### **4.4.1 Instrumentos de gestión**

Se elaboró y aprobó un nuevo Manual de Organización y Funciones haciendo más precisas las funciones a desarrollar por cada trabajador. Asimismo, se establecieron líneas de jerarquía ascendente y descendente y se definieron las competencias para cada puesto. En el 2015 se aprobó un nuevo Manual de Operaciones bajo una lógica de gestión por procesos. Si bien ese trabajo fue impulsado por el Minedu, los Gerentes públicos tuvieron una importante participación.

##### **4.4.2 Simplificación administrativa**

Se identificaron los procedimientos administrativos de mayor demanda por parte de los usuarios y se aplicaron procesos de simplificación administrativa a fin de hacerlos más ágiles y reducir las exigencias para su atención. Como resultado de este proceso, se aplicó el principio de presunción de veracidad, se eliminaron exigencias y formalidades: se eliminó el fedateo, se aceptó copia simple de documentos y se sustituyó con mecanismos de verificación posterior, ya no se exigía copia de DNI, constancia de colegiatura, informe escalafonario, constancia de pago de haberes y descuentos, etc. Se desconcentró la atención de expedientes delegando la firma de documentos a personal subordinado, se crearon mecanismos de participación y control ciudadano como la Defensoría del Usuario; Libro de Reclamaciones. Se fomentó y se dio atención prioritaria a las quejas, reclamos y denuncias presentados por los usuarios. Se dispusieron medidas a fin de otorgar atención preferencial a las solicitudes presentadas al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información teniendo en cuenta los plazos más reducidos que otorgaba la ley para su cumplimiento. Una de estas medidas fue el uso de un formulario especial para este tipo de solicitudes.

Se estandarizó la emisión de oficios, memorandos e informes mediante la Directiva

No. 112-2012-MINEDU/SG que estableció lineamientos para la elaboración de documentos oficiales. En los informes se exigían conclusiones y recomendaciones claras y precisas.

#### **4.4.3 Carga de trabajo**

Se contrató personal en forma temporal, en forma periódica, a fin de disminuir la carga laboral y reducir el “embalse” de documentos.

Las áreas de asesoría jurídica emitieron informes legales estandarizados que permitieron la atención masiva de expedientes ya que versaban sobre el mismo tipo de reclamación. Se desarrollaron hasta cinco (05) informes tipo.

Se restringió el ingreso de los usuarios a las oficinas administrativas a fin de que los especialistas contaran con mayor disposición de tiempo para resolver los expedientes que tenían asignados.

Se atendieron y procesaron en forma adecuada las quejas, reclamos y denuncias, recibidas en contra de los servidores por defectos de tramitación, maltrato dado a los usuarios y por actuaciones contrarias a la legalidad.

#### **4.4.4 Personal**

Se potenciaron los equipos de trabajo de las diferentes unidades orgánicas dotándosele de mayor cantidad de personal con competencias adecuadas a sus necesidades.

Se implementó la central de notificaciones de actos administrativos dotándola de mayor cantidad de personal especializado. Se potenció su capacidad de atención con la adquisición de unidades móviles motorizadas (motocicletas) para el reparto de documentos.

Se aprobó y ejecutó el Plan de Desarrollo de Personas en forma anual el cual consideraba eventos de capacitación en diferentes temas relacionados a la gestión, en especial aquellos relacionados con la atención a los usuarios.

#### **4.4.5 Remuneraciones**

La contratación de mayor cantidad de personal con competencias adecuadas a las

necesidades institucionales solo fue posible bajo el régimen CAS (DL 1054) gracias a la implementación de una nueva política remunerativa que consideró un incremento sustancial en los niveles salariales lo cual permitió competir en el mercado para la obtención de profesionales con mayores competencias. Lamentablemente no se pudo y no se ha podido hasta la fecha, incluir dentro de esta política al personal nombrado o de planta, bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, por encontrarse en plena implementación la nueva Ley del Servicio Civil. Solo se ha podido mejorar mínimamente a este importante grupo de servidores mediante el incremento de los incentivos económicos que se pagan a través del Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo (CAFAE) lo cual resulta insuficiente.

#### **4.4.6 Infraestructura**

Se identificaron ambientes que podrían ser habilitados y utilizados como nuevas sedes administrativas con el fin de ampliar las áreas de atención al público y la capacidad de servicio y atención a los usuarios. Se habilitó la ex sede de la institución educativa Mercedes Cabello de Carbonera, con más de cinco mil (5000) metros cuadrados de área, que se encontraba desocupada a fin de convertirla en la nueva sede institucional.

Se dotó de mayor y más moderno equipamiento y mobiliario al personal administrativo. Esto incluyó equipos informáticos (computadoras, laptops e impresoras) de última generación.

Se dotó de acceso a internet a través de una línea de 30 gigabytes que facilitó el acceso a internet a todos los trabajadores de la entidad.

Figura 5: Ambiente destinado para la atención al ciudadano y mesa de partes



Nota: autoría propia

Figura 6: Ambiente destinado para la Oficina de pagaduría - Caja



Nota: autoría propia

#### **4.4.7 Clima laboral**

Se desarrollaron programas de atención médica en beneficio del personal en coordinación con entidades prestadoras de servicios de salud social como EsSalud, fondos de bienestar social como la Derrama Magisterial, Cafae del Sector Salud, el Instituto de Reeducción Física y Exámenes Médicos - IRFEM, etc. Se ejecutaron cursos para el alivio del stress, trabajo en equipo, administración del tiempo, liderazgo, etc, suministrado por la Escuela Nacional de Administración Pública – Enap.

#### **4.4.8 Uso de las tecnologías de la información**

Se implementó el Centro Automatizado de Datos dotándolo de servidores informáticos de última generación y con gran capacidad de almacenamiento y procesamiento de la información.

Se reforzaron las áreas de trámite documentario con un sistema informático de atención de colas y se ha implementado la plataforma de atención y orientación al usuario, tanto en forma presencial, como por la vía telefónica y servicios en línea, a través de internet.

Se implementó un sistema informático para la administración de los expedientes (Sistema de Trámite Documentario - SINAD) lo cual constituyó un gran avance que permitió un mayor control en el ingreso, registro, tiempos de atención y administración en general de los expedientes que cada trabajador mantenía bajo su asignación lo que, a su vez, permitió controlar su producción y productividad.

Se implementó el uso del Sistema de Gestión Administrativa y se dotó de acceso a internet a todo el personal, se adquirió una central telefónica y se crearon cuentas de correo institucionales con el fin de mejorar la comunicación interna.

En el año 2016, se implementó el Formulario Único de Trámites Electrónico que permitió a los usuarios presentar sus expedientes, en forma virtual, desde cualquier punto con conexión a internet, algo innovador para su época.

#### 4.4.9 Creación de archivos como unidades orgánicas técnicas especializadas

Se implementó la unidad de archivo central dotándola de personal, infraestructura, equipamiento y mobiliario con lo cual se ha logrado:

- Contar con un ambiente de aproximadamente 500 m<sup>2</sup> y moderno equipamiento.
- Procesar un total aproximado de 2000 metros lineales de documentación, la cual había permanecido almacenada en condiciones inadecuadas.
- Realizar inventarios de expedientes lo que ha permitido identificar documentación faltante con el fin de iniciar su reconstrucción.
- Se ha transferido la documentación existente en las oficinas (archivos de gestión) a los archivos periféricos o al archivo central liberando espacio para que el personal cuente con mayores ambientes para trabajar.

Figura 7: Área de trabajo para el personal de archivo



Nota: autoría propia

Figura 8: Repositorio documental – Archivo Central



Nota: autoría propia

#### **4.4.10 Acceso a internet, a bibliografía y a documentación de soporte a la gestión**

Se adquirió literatura especializada en temas de gestión como compendios de leyes comentadas por expertos juristas y se dotó de acceso a sistemas de gestión de información como el Sistema Peruano de Información Jurídica. Se contrataron los servicios de acceso a la base de datos de la RENIEC a fin de poder acceder a los documentos nacionales de identificación de los usuarios y así facilitar su ubicación.

#### **4.4.11 Coordinación entre la DRELM, UGELES y MINEDU**

Se establecieron canales de coordinación adecuados entre la DRELM y las UGELES; uno de estos mecanismos era la reunión mensual de directores de UGEL, dirigida por la Dirección de la DRELM.

Actualmente se realizan en forma permanente reuniones de coordinación entre los



diferentes niveles de directivos a fin de tratar temas propios de su ámbito de gestión. Se han formado grupos de trabajo que coordinan permanentemente utilizando las redes sociales.

#### **4.4.12 Mecanismos adecuados de control**

Se coordinó con el MINEDU y se logró que la Contraloría complete la asignación de jefes de las oficinas de control interno en todas las UGELES.

El conjunto de medidas implementadas por los Gerentes Públicos permitió mejorar sustancialmente la atención al público usuario y ha logrado que los trabajadores se sientan más cómodos, mejorando el clima laboral y la imagen institucional de la DRELM y las UGELES de Lima Metropolitana. El personal ha respondido con una mayor productividad y buena disposición al cambio.

#### **4.5 Las medidas implementadas por los Gerentes Públicos como factores determinantes de la calidad del servicio -**

Una vez analizadas las principales medidas implementadas por los gerentes públicos en la DRELM y las UGELES y con el fin de conocer el impacto obtenido en los niveles de satisfacción de los usuarios, se hizo necesario identificar qué medidas influenciaban directamente sobre la calidad del servicio y los niveles de satisfacción, desde el punto de vista de los usuarios. Para esto fue necesario tener en cuenta los conceptos señalados en ítems anteriores en los que se señala que los niveles de satisfacción del usuario están determinados por la calidad del servicio.

Esto a su vez, está condicionado por una serie de factores entre los cuales se ha considerado a las medidas de simplificación administrativa implementadas al interior de la UGEL 03, entendidas como el conjunto de principios y acciones que buscan disminuir las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites que los ciudadanos efectúan ante la entidad.

La finalidad es satisfacer las necesidades de los ciudadanos, así como la implementación de mecanismos destinados a facilitar la atención entre los que se ha considerado la presunción de veracidad, eliminación de exigencias y formalidades,

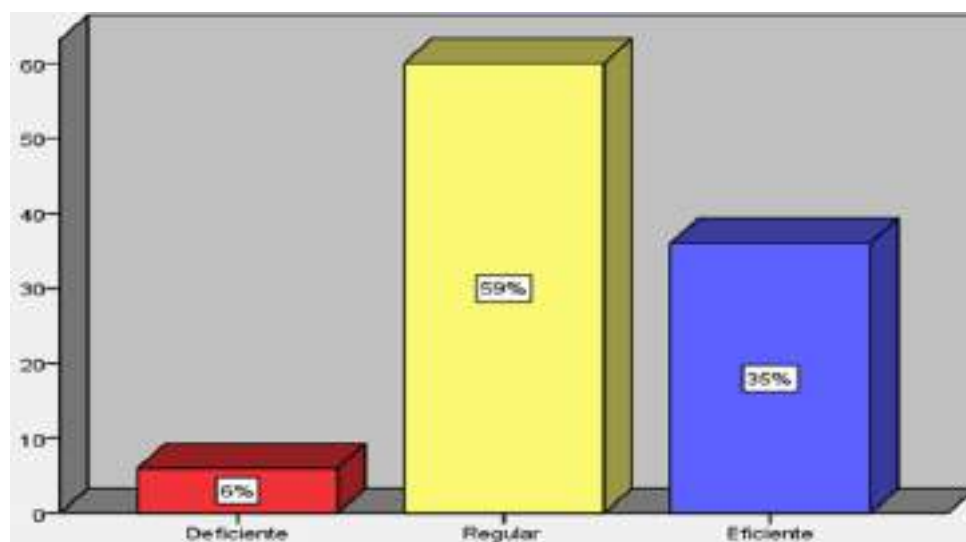
desconcentración de los procesos decisorios, e incorporación del control de los ciudadanos.

#### 4.5.1 Percepción sobre simplificación administrativa

Una de las variables del presente trabajo de investigación es la simplificación administrativa, en consecuencia, para determinar la percepción de los usuarios respecto a los “*Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, periodo 2018*” se formuló un cuestionario.

El cuestionario consta de 22 preguntas en las que se abordan también 4 dimensiones en la simplificación administrativa.

Figura 9: Percepción sobre simplificación administrativa



Nota. elaboración propia basada en el estudio.

Según el grupo analizado y tal como se evidencia en la figura 9, los usuarios encuestados manifestaron en un 59% que la simplificación administrativa implementada en la UGEL 03 es “Regular”; el 35%, “Eficiente” y un reducido 6% “Deficiente”. Entonces se concluye que la mayoría de los usuarios (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la UGEL 03 consideraron que la simplificación administrativa que se llevó a cabo el año 2018 fue entre regularmente eficiente, pero no deficiente; es decir, los usuarios expresaron su conformidad por los servicios administrativos que recibieron, pero indicaron que esta debería mejorar aún.

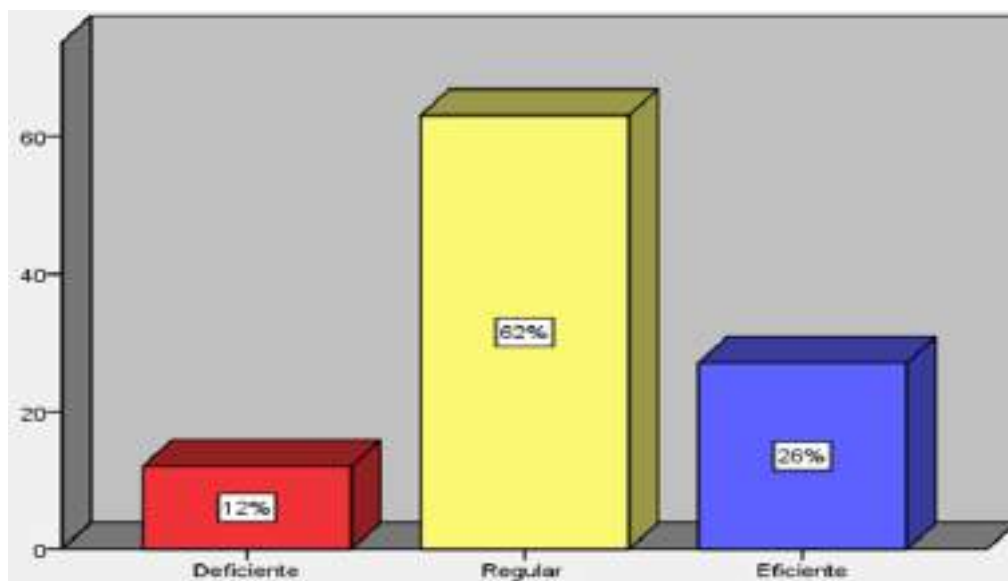
#### **4.5.1.1 Presunción de veracidad en la simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios**

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 8 preguntas:

- La UGEL 03 asume la presunción de veracidad en las declaraciones juradas presentadas por los usuarios. Para usted esta acción administrativa es
- Los servidores de la UGEL 03 deben cumplir con admitir las declaraciones juradas presentados por los usuarios. Usted considera esta acción administrativa como
- La UGEL 03 permite realizar trámites administrativos con copias simples de los documentos sustentatorios. Para usted esta acción administrativa es
- Cuando el usuario realiza trámites en la UGEL 03 con copias de los documentos solicitados, los servidores administrativos le brindan un servicio
- Según su opinión, la UGEL 03 cumple con la norma que los documentos deben ser verificados posteriormente a su presentación.
- Los servidores de la UGEL 03 comunican a los usuarios la verificación posterior de documentos presentados en fotocopia simple. Para usted esta se realiza
- La UGEL 03, de acuerdo a la ley, procesa a los usuarios que cometen fraude en la presentación de documentos. Para usted esta sanción administrativa se ejecuta
- Los servidores de la UGEL 03 comunican a los superiores cuando detectan fraude durante la presentación de los documentos por los usuarios. Usted considera esta acción como.

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 10: Niveles de presunción de veracidad



Nota. elaboración propia basada en el estudio.

Según el grupo analizado y tal como se evidencia en la figura 10, los usuarios encuestados, manifestaron en un 62% que la presunción de veracidad de los documentos presentados es “Regular”; el 26%, “Eficiente” y un 12% “Deficiente”. Entonces, se concluye que la mayoría de los usuarios (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la UGEL 03 consideran que la presunción de veracidad de los documentos presentados por los usuarios en el año 2018 fue regularmente eficiente.

Es decir, los usuarios reconocen que se cumple con la ley de simplificación administrativa, aunque no en su totalidad y que aún es preciso mejorar.

#### 4.5.1.2 Eliminación de exigencias y formalidades - simplificación administrativa

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 5 preguntas:

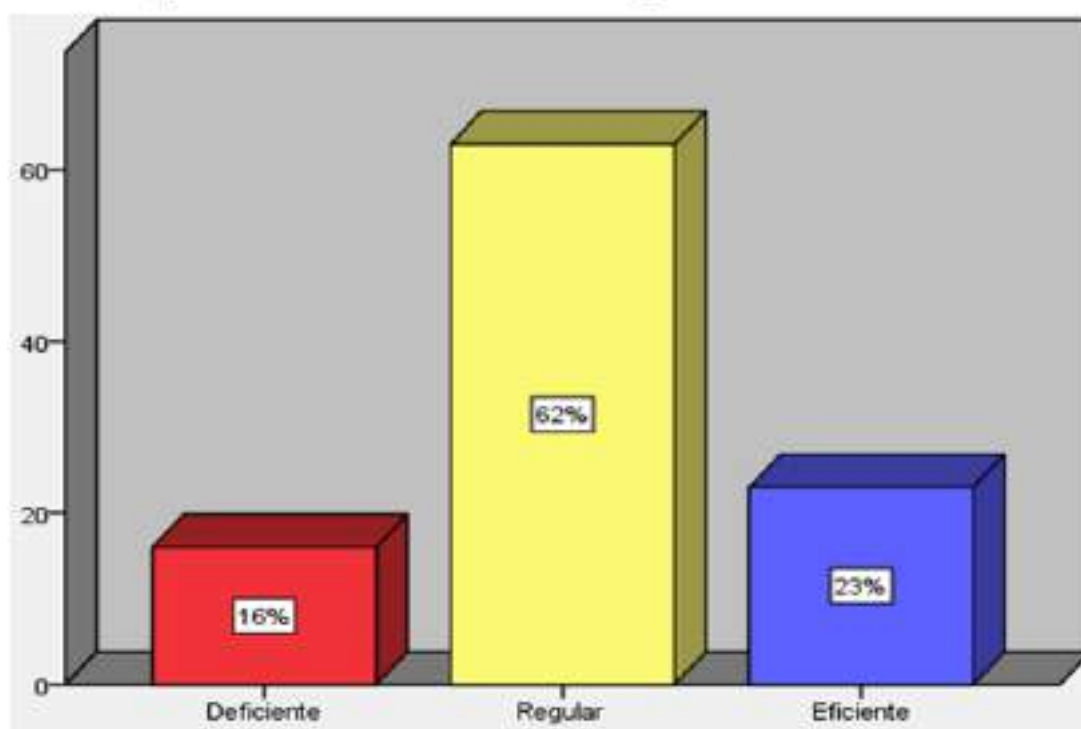
- La UGEL 03 cumple con exonerar la presentación de los documentos que son emitidos por esta dependencia y que se encuentran en sus archivos. Para usted el servidor lo asume
- Los usuarios que realizan trámites en la UGEL 03, ya no presentan documentos que son emitidos por esta dependencia. El servidor público esta disposición lo cumple
- Los servidores de la UGEL 03 comunican a los usuarios los documentos que

están exonerados de su presentación. Esta acción administrativa es

- La UGEL 03 cumple con eliminar los costos de elaboración de los documentos que obran en su archivo. Esta disposición el servidor lo asume.
- La UGEL 03 no cobra a los usuarios por los documentos que obran en sus archivos y que son requisitos para el expediente. Esta disposición el servidor lo asume.

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 11: Niveles de eliminación de exigencias formales



Nota. elaboración propia basada en el estudio.

Según el grupo analizado y tal como se evidencia en la figura 11, los usuarios encuestados, en un 62% manifestaron que las exigencias formales administrativas son “Regular”; el 23 %, “Eficiente” y el 16 % “Deficiente”. Entonces, se concluye que la mayoría de los usuarios (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la UGEL 03 consideraron que en el año 2018 aún se exigen acciones formales en la realización de trámites administrativos, siendo esta de nivel regularmente eficiente. Es decir, los usuarios expresaron su satisfacción por la modernización de los servicios durante la

gestión que realizaron, pero que esta debiera aún simplificarse utilizando tecnología de punta.

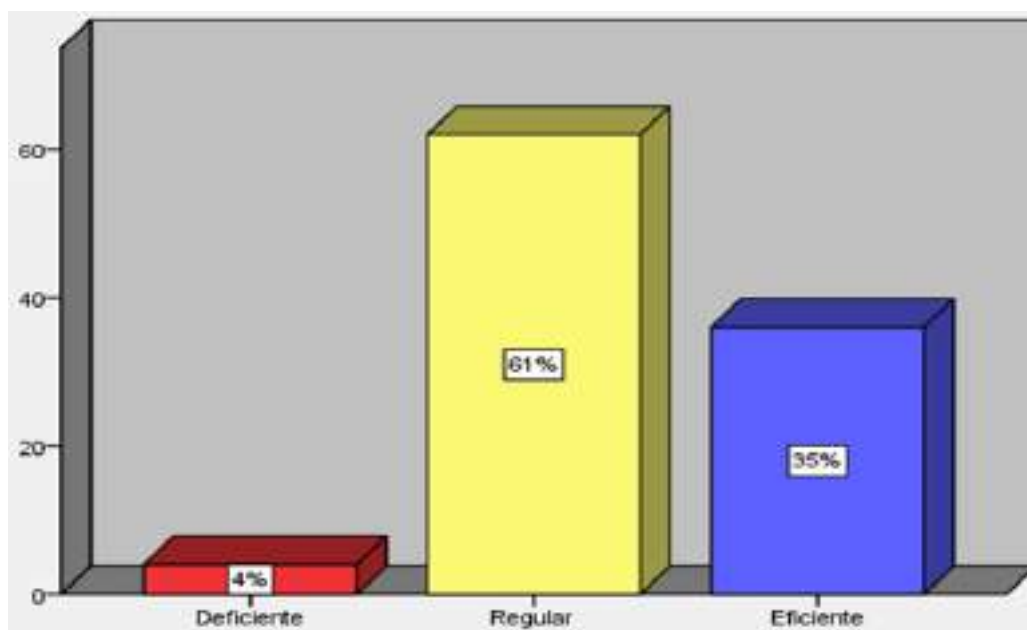
#### **4.5.1.3 Desconcentración de los procesos decisorios - simplificación administrativa**

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 6 preguntas:

- La UGEL 03 cumple con eliminar las exigencias innecesarias como solicitar DNI, esperar mucho tiempo. Esta disposición el servidor lo asume
- La UGEL 03 cumple con eliminar las tareas formales, como presentar copia de documento presentados anteriormente. Esta disposición el servidor lo asume
- La UGEL 03, de acuerdo al planeamiento estratégico que establece la desconcentración administrativa presenta una distribución de los servicios a los usuarios. Estos servicios son
- La UGEL 03, de acuerdo al planeamiento estratégico y desconcentración administrativa, realiza actividades de supervisión de los servicios que brinda. Esta actividad es
- La UGEL 03, de acuerdo al planeamiento estratégico y desconcentración administrativa realiza actividades de coordinación con todas las jefaturas. Esta acción administrativa es
- La UGEL 03, de acuerdo al planeamiento estratégico y desconcentración administrativa, realiza actividades de fiscalización a todas las dependencias. Esta acción administrativa es

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 12: Niveles de desconcentración de procesos



Nota. elaboración propia basada en el estudio.

Según el grupo analizado y tal como se evidencia en la figura 12, los usuarios encuestados, manifestaron en un 61 % que la desconcentración de procesos administrativos en la UGEL 03 es “Regular”; el 35 %, “Eficiente” y un reducido 4 % “Deficiente”. Entonces, se concluye que la mayoría de los usuarios (directivos, docentes, padres de familia y otros) perciben una mejor distribución de los procesos administrativos en cada una de las áreas, así como implementación de más ventanillas de atención al usuario, por lo que consideran que presentan un nivel regularmente eficiente; porque aún se debe mejorar con la celeridad y el trato de los servidores públicos.

#### 4.5.1.4 Participación de los ciudadanos en el control de la prestación

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 3 preguntas:

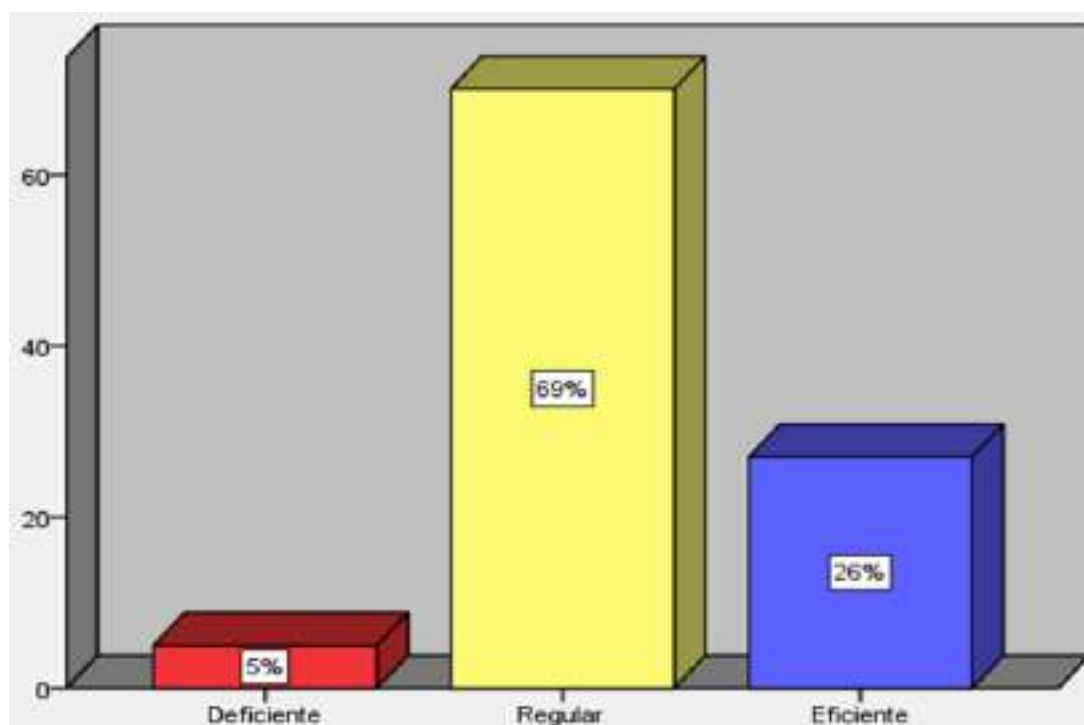
- La UGEL 03, de acuerdo a la norma vigente, presenta un libro de reclamaciones. Para usted los usuarios hacen uso de este cuaderno
- La UGEL 03, de acuerdo a sus planes, presenta un buzón de sugerencia. Para usted los usuarios hacen uso de este.
- La UGEL 03, de acuerdo a la norma vigente, absuelve las quejas presentadas

por los usuarios y los comunica oportunamente. Para usted esta acción administrativa es.

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Según el grupo analizado y tal como se evidencia en la figura 13, los usuarios encuestados manifestaron en un 69 % que la participación de los ciudadanos en el control de la simplificación administrativa es “Regular”; el 26 %, “Eficiente” y solo el 5 % “Deficiente”. Entonces, se concluye que la mayoría de los usuarios (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la UGEL 03 consideran que la participación de los ciudadanos en el control administrativo que se llevó a cabo el año 2018 fue regularmente eficiente. Sin embargo, consideraron que se debe organizar la participación constante para asegurar la simplificación administrativa y hacerla más eficiente.

Figura 13: Niveles de participación de los ciudadanos en el control de las prestaciones



Nota. elaboración propia basada en el estudio.

#### 4.5.2 Percepción sobre la satisfacción de los usuarios

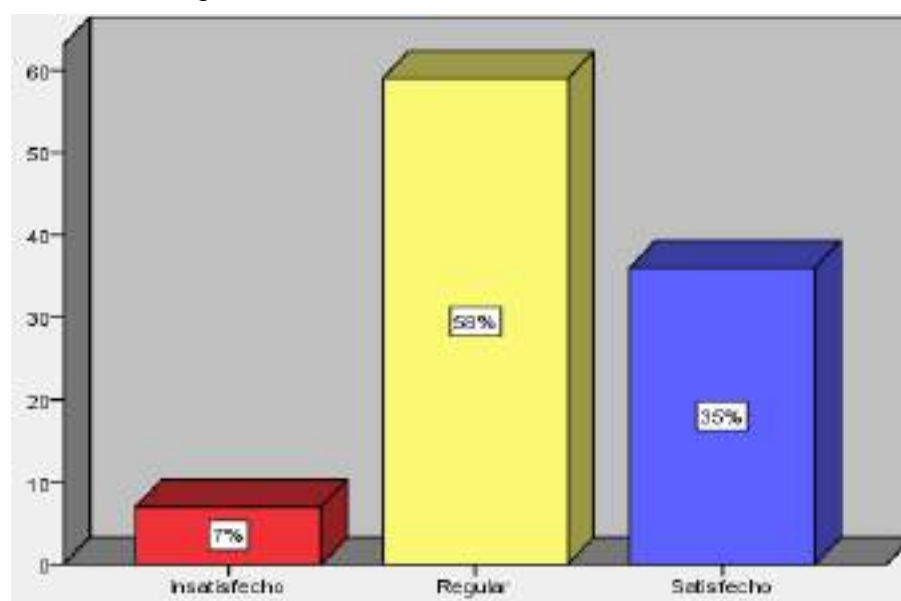
Una de las variables del presente trabajo de investigación es la satisfacción de los



usuarios, en consecuencia, para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los *Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, periodo 2018*” se formuló un cuestionario.

El cuestionario consta de 24 preguntas en las que se abordan también 5 dimensiones para medir la satisfacción de los usuarios, el resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 1414: Niveles de satisfacción de los usuarios



*Nota: elaboración propia basada en el estudio*

Según el grupo analizado y tal como se evidencia en la figura 14, los usuarios encuestados manifestaron en un 58 % “Regular”; el 35 %, “satisfecho” y un solo el 6 % “Insatisfecho”. Entonces, se concluye que la mayoría de los usuarios (directivos, docentes, padres de familia y otros) que asistieron a la Ugel 03 para realizar trámites administrativos en el año 2018 expresaron sentirse regularmente satisfechos.

#### 4.5.2.1 Percepción sobre la dimensión fiabilidad

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 4 preguntas:

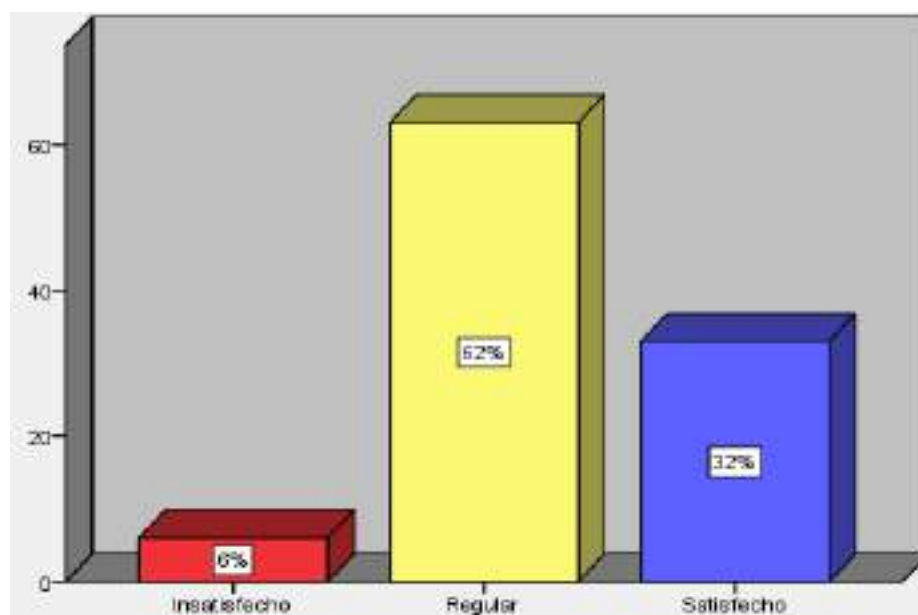
- Cuando se presenta un problema administrativo en la Ugel 03, el personal le

brinda confianza para resolverlo. Con este servicio queda usted

- Cuando realiza un trámite administrativo en la Ugel 03, el personal cumple el servicio en el tiempo establecido por ley. Al término de este servicio queda usted
- El servicio que recibe de cada dependencia de la Ugel 03, según sus expectativas, queda usted
- El servicio especializado que usted requiere en una dependencia de la Ugel 03 soluciona sus necesidades administrativas. Para usted este servicio es

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 1515: Niveles de satisfacción con la fiabilidad



*Nota: elaboración propia basada en el estudio*

Según el grupo analizado y tal como se demuestra en la figura 15, las personas encuestadas manifestaron en un 62 % que la fiabilidad era “Regular”; el 32 %, “satisfecho” y un reducido 6 %, “insatisfecho”. Entonces, se concluye que la mayoría de los usuarios (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la Ugel 03 en el año 2018 se sintieron regularmente satisfechos por la fiabilidad del servicio recibido.

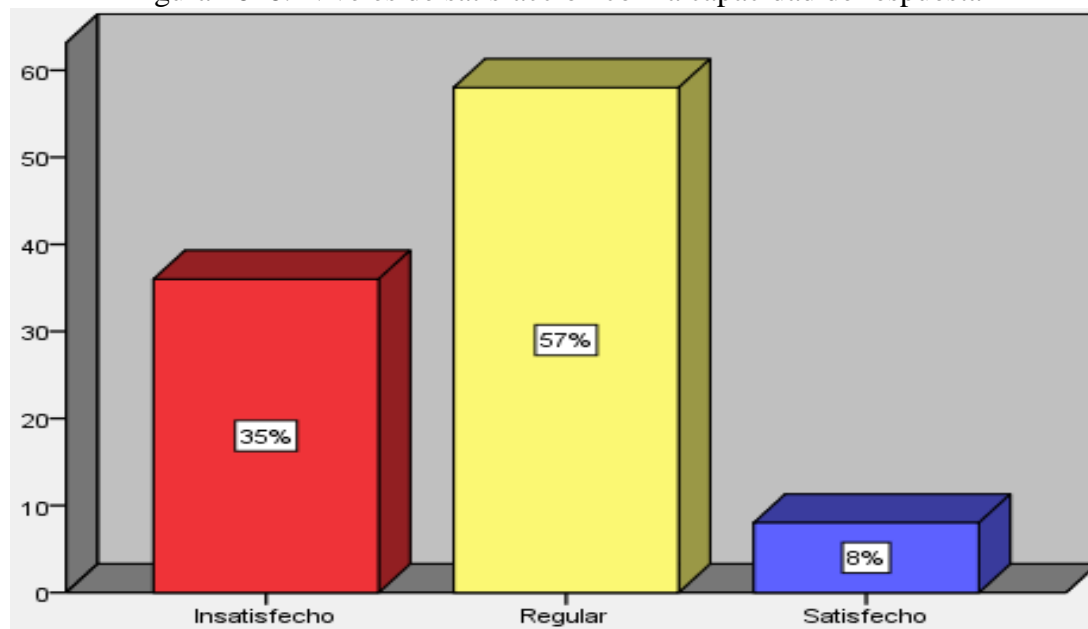
#### 4.5.2.2 Percepción sobre la dimensión capacidad de respuesta

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 6 preguntas:

- Cuando necesita resolver algunas dudas de administración, lo comunicas al personal y este le da orientación. Con el apoyo del personal queda usted
- Con la comunicación que realiza la Ugel 03 sobre los diversos servicios administrativos para mejorar la calidad de servicio, usted queda
- La Ugel 03 desarrolla los procesos administrativos en un plazo determinado. Con la puntualidad atendida queda usted
- El tiempo que espera para obtener el servicio administrativo en mesa de parte es un plazo prudencial. Con el tiempo de espera queda usted
- Las autoridades y los jefes administrativos de la Ugel 03 brindan apoyo a los usuarios según sus necesidades. Con la apoyo recibido usted quedó
- Los trabajadores administrativos de la Ugel 03 brindar apoyo a los usuarios cuando sea necesario. Con el apoyo recibido de algún trabajador usted quedó

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 1616: Niveles de satisfacción con la capacidad de respuesta



*Nota: elaboración propia basada en el estudio*

Según el grupo analizado y tal como se demuestra en la figura 16, las personas encuestadas manifestaron en un 57 % que la capacidad de respuesta era “Regular”; un escaso 8 %, “satisfecho” y un considerable 35 %, “insatisfecho”. Entonces, se

concluye que la mayoría de los encuestados (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la Ugel 03 en el año 2018 reconocen que los trámites que realizan les genera una regular satisfacción porque se ha modernizado la administración.

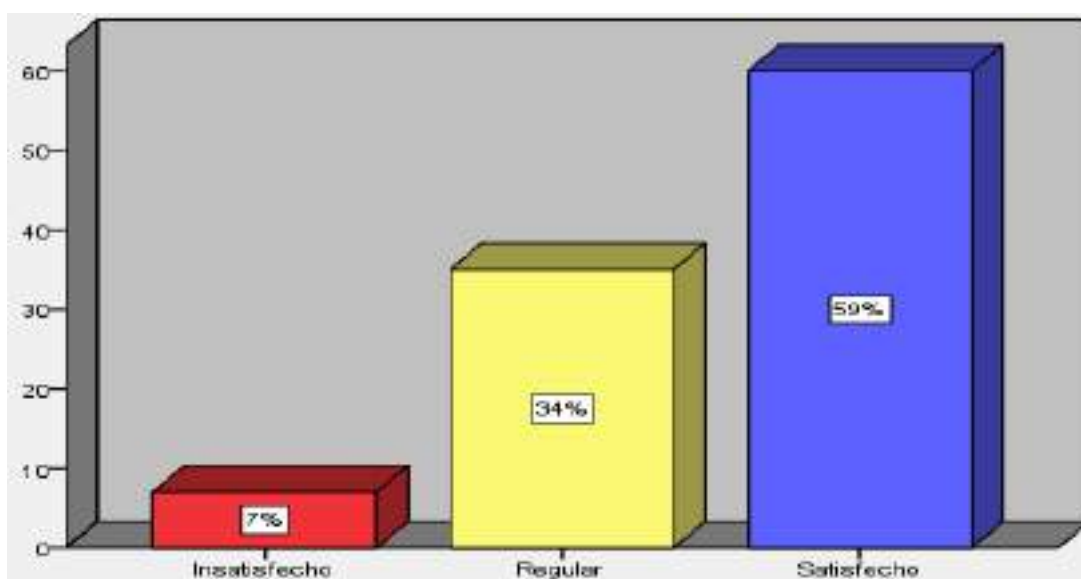
#### 4.5.2.3 Percepción sobre la dimensión seguridad

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 4 preguntas:

- El comportamiento de los trabajadores administrativos inspira confianza y seguridad a los usuarios de la Ugel 03. Con el servicio de seguridad queda usted
- La Ugel 03 contrata personal especializado para brindar seguridad a los usuarios dentro del local institucional. Con este servicio, Ud, queda
- Los trabajadores administrativos de la Ugel 03 están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió quedó
- Cuando usted presenta un reclamo en la Ugel 03, está obligada a brindar los resultados con amabilidad. Con la atención a su queja usted quedó

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 1717: Niveles de satisfacción con la seguridad



*Nota: elaboración propia basada en el estudio*

Según el grupo analizado y tal como se demuestra en la figura 17, las personas encuestadas manifestaron en un 59 % estar satisfechos con la seguridad, 34 % “Regular”; un escaso 7 %, “insatisfecho”. Entonces, se concluye que la mayoría de los encuestados (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la Ugel 03 en el año 2018 expresaron su satisfacción por la seguridad que se percibieron en el servicio.

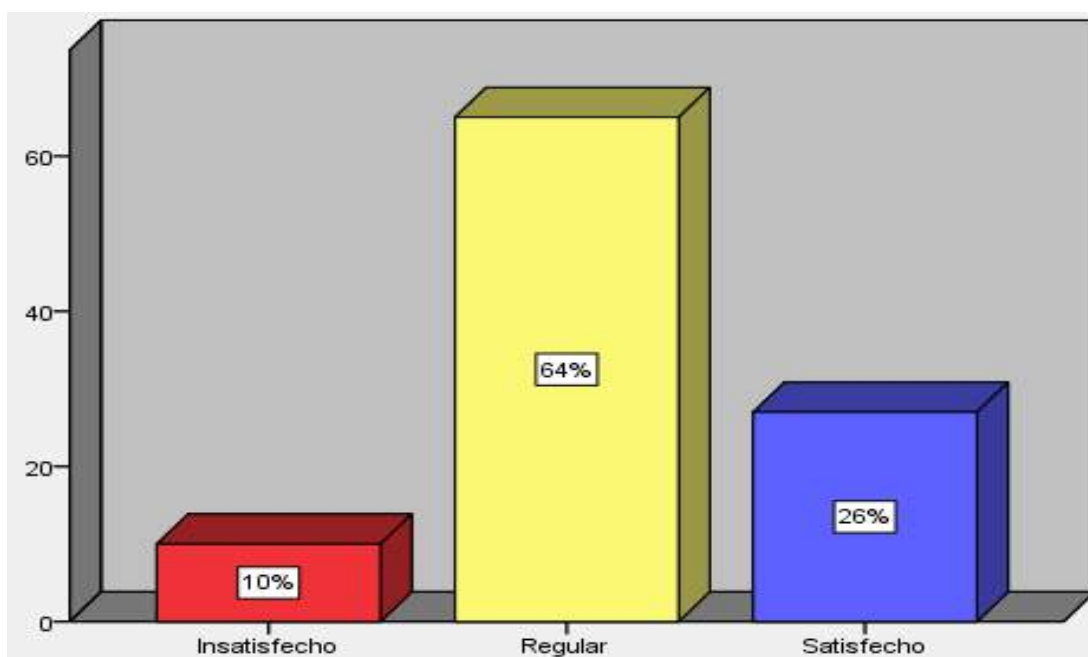
#### 4.5.2.4 Percepción sobre la dimensión empatía

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 4 preguntas:

- La Ugel 03 brinda un servicio individualizado a los usuarios. La oportunidad que usted recibió atención individualizada quedó
- Los trabajadores de las ventanillas de la Ugel 03 atienden trámites específicos de los usuarios. La atención que recibió de ellos le dejó
- La Ugel 03 se esmera por brindar servicio de acuerdo a las necesidades de tiempo y espacio de los usuarios. La atención a sus trámites administrativo le dejó a usted

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 1818: Niveles de satisfacción con la empatía



*Nota: elaboración propia basada en el estudio*

Según el grupo analizado y tal como se demuestra en la figura 18, las personas encuestadas manifestaron, en un 64 % sentirse regularmente satisfechos con la empatía, 56 % “satisfecho”; un escaso 10%, “insatisfecho”. Entonces, se concluye que la mayoría de los encuestados (directivos, docentes, padres de familia y otros) de la Ugel 03 en el año 2018 expresaron regularmente su satisfacción por la empatía percibida de los funcionarios y trabajadores administrativos.

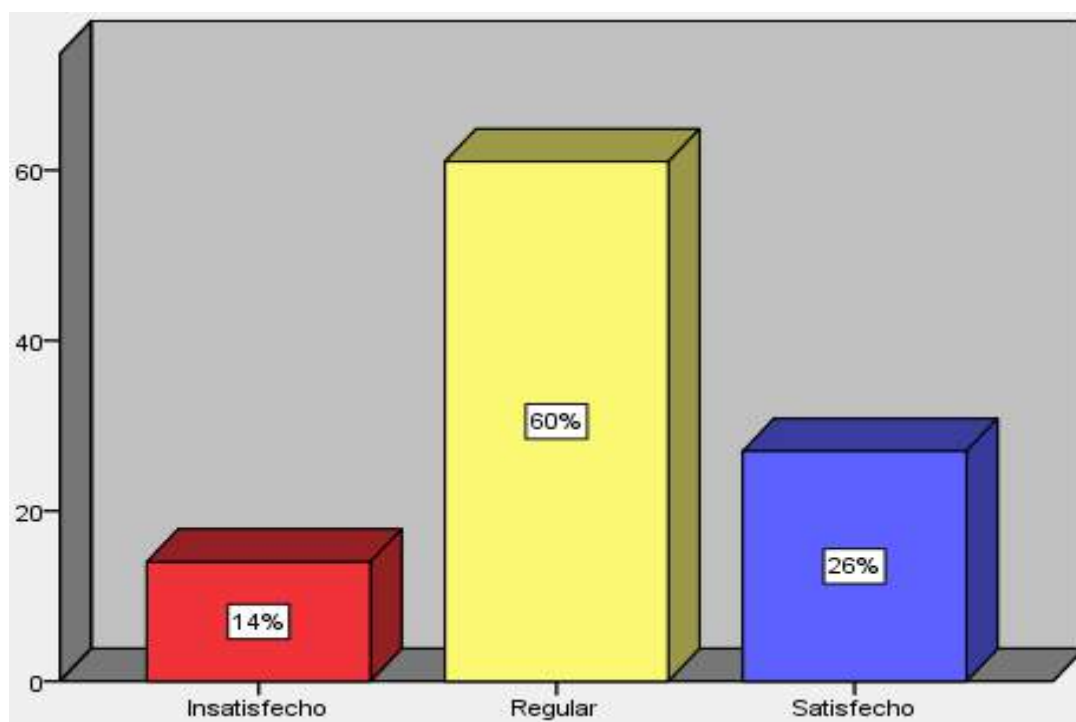
#### **4.5.2.5 Percepción sobre la dimensión elementos tangibles**

Para medir esta dimensión se plantearon las siguientes 7 preguntas:

- Los servicios de atención a los usuarios que brinda la Ugel 03 considera la comodidad de los usuarios. La comodidad de servicio recibido a usted le deja
- La Ugel 03 utiliza tecnologías modernas para realizar el servicio administrativo. Los equipos modernos utilizados a usted le dejan
- Los elementos materiales (folletos, publicidad, tv.) que utiliza la Ugel 03 son visiblemente atractivos. A usted los equipos tecnológicos le parece
- Las infraestructuras físicas de la Ugel 03 son adecuados, cuidados y están aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parecen
- La Ugel 03 tiene cámaras modernas y suficientes para detectar armas, objetos peligrosos o personas sospechosas. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión de
- Los trabajadores la Ugel 03 deben presentan una apariencia adecuada y limpia. Esta apariencia le deja a usted una impresión de
- El software utilizado por la Ugel 03 es moderno y apto para brindar un buen servicio. La aplicación de estos programas le deja a usted una impresión de

El resultado de la encuesta realizada arroja la siguiente información:

Figura 1920: Niveles de satisfacción con los elementos tangibles



*Nota: elaboración propia basada en el estudio*

Según el grupo analizado y tal como se demuestra en la figura 19, las personas encuestadas manifestaron, en un 60% sentirse regularmente satisfechos respecto a los elementos tangibles, 26 % "satisfecho"; un escaso 14%, "insatisfecho". Entonces, se concluye que la mayoría de las personas encuestadas (directivos, docentes, padres de familia y otros) en la Ugel 03 en el año 2018 expresaron regularmente su satisfacción por la percepción de los elementos tangibles.

#### 4.6 Pruebas de hipótesis

En este ítem se han contrastado las hipótesis estadísticas planteadas en el estudio. Veremos en primer lugar la hipótesis general.

##### 4.6.1 Hipótesis general: Simplificación administrativa y Satisfacción de los usuarios

Esta es la primera hipótesis específica del estudio en donde se quiere conocer cómo inciden las medidas de simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de la entidad que se analiza. Para ello, se ha considerado las preguntas de los dos cuestionarios aplicados a los referidos usuarios de la entidad. Las hipótesis

estadísticas planteadas son las siguientes:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre los efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre los efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03.

Los resultados se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 6: Prueba de correlación de RH<sub>0</sub> de Spearman de la hipótesis general

Variables	RH <sub>0</sub> de Spearman	Simplificación administrativa	Satisfacción de los usuarios
Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	1	0,721**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	102	102
Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,721**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	102	102
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas)			

*Nota. Elaboración propia*

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación alta y positiva ( $r_s = 0,721$ ) entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 en el año 2018.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $= 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la simplificación administrativa tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03.



#### 4.6.2 Primera hipótesis específica: Presunción de veracidad y Satisfacción de los usuarios

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la presunción de veracidad en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la presunción de veracidad en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Tabla 7: Prueba de correlación de RH<sub>0</sub> de Spearman de la primera hipótesis específica

Variables	RH <sub>0</sub> de Spearman	Presunción de veracidad	Satisfacción de los usuarios
Presunción de veracidad	Coefficiente de correlación	1	0,804**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	102	102
Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,804**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	102	102
**.			
La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).			

Nota. Elaboración propia

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación alta y positiva ( $r_s = 0,804$ ) entre la presunción de veracidad y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $= 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la presunción de veracidad tiene relación significativa

con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

#### 4.6.3 Segunda hipótesis específica: Eliminación de exigencias formales y Satisfacción de los usuarios

$H_0$ : No existe relación significativa entre la eliminación de exigencias formales en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la eliminación de exigencias formales en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Tabla 8: Prueba de correlación de  $R_{H_0}$  de Spearman de la segunda hipótesis específica

Variables	$R_{H_0}$ de Spearman	Eliminación de exigencias formales	Satisfacción de los usuarios
Eliminación de exigencias formales	Coeficiente de correlación	1	0,328**
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	102	102
Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,328**	1
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	102	102
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).			

Nota. Elaboración propia

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación baja y positiva ( $r_s = 0,328$ ) entre la eliminación de exigencias formales y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,001$  es menor que el valor crítico  $= 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo

del 5% y un 95% de confiabilidad, la eliminación de exigencias formales tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03, en el año 2018.

#### 4.6.4 Tercera hipótesis específica: Desconcentración de los procesos y satisfacción de los usuarios

$H_0$ : No existe relación significativa entre la desconcentración de los procesos en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la desconcentración de los procesos en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Tabla 9: Prueba de correlación de  $R_{H_0}$  de Spearman de la tercera hipótesis específica

Variables	Rho de Spearman	Desconcentración de los procesos	Satisfacción de los usuarios
Desconcentración de los procesos	Coefficiente de correlación	1	0,617**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	102	102
Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,617**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	102	102
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).			

Nota. Elaboración propia

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada y positiva ( $r_s = 0,617$ ) entre la desconcentración de los procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $= 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la desconcentración de los procesos tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03, en el año 2018.

#### 4.6.5 Cuarta hipótesis específica: Participación de los ciudadanos en control de las prestaciones y satisfacción de los usuarios

$H_0$ : No existe relación significativa entre la participación de los ciudadanos en el control de la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la participación de los ciudadanos en el control de la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Tabla 10: Prueba de correlación de  $RH_0$  de Spearman de la cuarta hipótesis específica.

Variables	Rho de Spearman	Participación de los ciudadanos en control	Satisfacción de los usuarios
Participación de los ciudadanos en control	Coeficiente de correlación	1	0,544**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	102	102
Satisfacción de los	Coeficiente de correlación	0,544**	1

usuarios	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	102	102
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (2colas).			

Nota. Elaboración propia

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada y positiva ( $r_s = 0,544$ ) entre la participación de los ciudadanos en el control de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $= 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la participación de los ciudadanos en el control tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.

La presente investigación abordó el tema de la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018, con sus respectivas dimensiones. La teoría que sustenta a la variable simplificación administrativa es la de Muñoz (2011), quien expresa que la simplificación administrativa es un conjunto de principios y acciones que tiene como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para el público usuario que genera un inadecuado funcionamiento de la administración pública, procedimientos administrativos que deben ser más ágiles y eficientes para lo cual se debe eliminar las barreras burocráticas. Las dimensiones de esta variable se fundamentan en las normas vigentes. Las personas que asisten a las entidades públicas para realizar trámites administrativos lo corroboran al manifestar su impresión sobre el servicio que reciben, así, figura 9, se aprecia que el 59% de los encuestados consideraron que la simplificación administrativa llevada a cabo en esta entidad es regularmente eficiente, perciben que se han eliminado algunas actividades burocráticas, es un poco más ágil la gestión porque se ha implementado la tecnología lo que permite obtener resultados en menos tiempo.

En cuanto a la variable satisfacción de los usuarios, el fundamento teórico está

basado en el de Jones y Sasser (1995), quienes sostienen que la satisfacción de los usuarios se determina a través de cuatro factores que pueden saciar las preferencias, necesidades o valores personales, como son los aspectos esenciales del producto o servicio que esperan; los servicios básicos de apoyo como la asistencia al usuario; el proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y la personalización del servicio brindado. Las dimensiones de esta variable se fundamentan en el esquema de Servqual, planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992). Así, este fundamento se contrasta en la práctica, en la figura 14, donde se observa que el 58% de las personas encuestadas consideran que se sienten regularmente satisfechos por los servicios recibidos durante los trámites administrativos realizados en la UGEL 03 porque aún perciben que no se ha reducido el tiempo de espera y existe poca celeridad en atender las solicitudes.

Los resultados de la presente tesis son contrastados con los obtenidos por otros estudios a nivel nacional e internacional, así Esparza (2013) en su tesis “La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”, concluye que con la reingeniería a largo plazo se llegó a reducir el coste de las cargas administrativas en un 650%, con lo que, además, se reducirá el número de documentos a solicitar a los ciudadanos en los procedimientos administrativos, sobre todo los que son innecesarios y que son reemplazados por declaraciones juradas, se logró una reducción del tiempo de tramitación en un 55%. Este resultado tiene mucha similitud con lo obtenido en la presente tesis, en la figura 11, los encuestados sostienen que las exigencias formales se han reducido sustancialmente, por lo que el 62% de las personas que recurren a la UGEL 03 expresan que es regularmente eficiente la simplificación administrativa. El malestar existente aún se debe a que se acumulan una gran cantidad de expedientes presentados por los usuarios (constituidos principalmente por personal docente y no docente) que, en su mayoría, son reclamaciones sociales relacionados con beneficios remunerativos no reconocidos por parte del MINEDU, por ejemplo, el pago de la bonificación del 30% por preparación de clase y la bonificación otorgada mediante el Decreto de Urgencia N° 037-1994. Estas reclamaciones se concentran en el Área de Recursos Humanos lo cual hace que esta oficina se vuelva vulnerable a la presentación de quejas y

reclamos, por la demora en su atención y susceptibles a actos de corrupción dirigidos a “agilizar” sus trámites.

También, Fernández (2012), en su tesis “La simplificación administrativa y su impacto en la balanza comercial peruana 2006 – 2010” llegó a la conclusión que la mejora de la gestión se debió a la mejora de los procesos, menores tiempos de despacho con lo que se logró mejor servicio a la población. Así mismo, la disminución del tiempo de los procesos permitió cumplir con los compromisos asumidos. Finalmente, con la simplificación administrativa se ha logrado un crecimiento sostenido en un 87.8% entre los años 2008 al 2010. Conclusión que también tiene estrecha relación con esta investigación, así, en la tabla 16, se concluye que existe una correlación alta y positiva ( $r_s = 0,721$ ) entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Por eso en los resultados descriptivos se observa que los usuarios manifiestan su satisfacción en un 58% (figura 14) de los servicios recibidos tales como la atención y la solución a las solicitudes; se ha mejorado porque con los mayores recursos asignados se ha contratado personal adicional con las competencias adecuadas, así como se ha intensificado la supervisión y la asistencia técnica al personal encargado de la tramitación de expedientes.

En la misma línea, Asca y Rodas (2017), en su tesis “Procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro, en el año 2013”, concluyen que existe influencia moderada, fuerte y positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Isidro, en el año 2013, lo cual fue demostrado a través de la prueba de Spearman ( $Rho=0,449$ ), también existe una relación significativa entre ambas variables, tal como se demuestra en el resultado estadístico ( $p=0,000<0,05$ ). En la presente tesis, el resultado de la prueba de Spearman, según la tabla 6, es que existe una correlación alta y positiva ( $Rho = 0,721$ ) entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. En este resultado hay una ligera diferencia, mientras que en la contrastación de las hipótesis de las variables de estudio sí son totalmente similares.

Gallardo y Mori (2018), presentaron una tesis, titulada “Nivel de calidad de servicio

y el nivel de satisfacción del cliente Premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2018”, cuya conclusión es que existe relación directa y significativa entre las variables calidad de servicio y el nivel de satisfacción ( $R=0,97$ ), los atributos más importantes para lograr la satisfacción del cliente son las instalaciones y el tipo de servicio que brinda la empresa, sin dejar de lado la atención, la solución de la demanda, el tiempo de espera, el personal calificado. Este resultado es muy parecido a la que se obtuvo en la presente investigación. Así, en la tabla 6, se observa que existe una correlación alta y positiva ( $Rho = 0,721$ ) entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, resultados que implica que la plena satisfacción de los usuarios se logra cuando la simplificación administrativa es evidente y tangible.

Luego de someter al análisis estadístico descriptivo cada una de las variables y dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la variable simplificación administrativa. Según la figura 9, se observa que más del 90% expresan que la implementación de la simplificación administrativa en la UGEL 03 fue regularmente eficiente, por lo tanto, se infiere que todos los usuarios perciben que se ha mejorado en el proceso de tramitación de los requerimientos administrativos. Con respecto a la dimensión veracidad, según la figura 10, se observa, que el 88% de las personas entrevistadas consideran que la presunción de veracidad permite agilizar el trámite administrativo; por lo tanto, se puede asumir que se da credibilidad a los documentos en fotocopia simple (no fedateados ni legalizados). Así mismo, en cuanto a la dimensión eliminación de exigencias formales, según la figura 11, se observa, que el 85% de los usuarios consideran que la eliminación de las exigencias formales permite agilizar el trámite de los requerimientos administrativos. De igual forma, la dimensión desconcentración de procesos, según la figura 12, el 96% de los encuestados muestran una gran satisfacción porque en la UGEL 03 se ha distribuido adecuadamente las facultades para elaborar, aprobar y entregar documentos que reconocen derechos y se han distribuido adecuadamente las ventanillas de atención, se utiliza la informática para realizar la gestión y el seguimiento al interior de la entidad pudiendo detectarse demoras innecesarias. También, con respecto a la dimensión participación de los ciudadanos en el control de la modernización del Estado (figura 13) el 95% los usuarios consideran que se permite las quejas sobre la atención recibida a través del libro de reclamaciones, ejercicio del recurso de queja



administrativa por defecto de tramitación, buzones de sugerencias y seguimiento de expedientes por la vía remota, a través de internet, en la página web de la entidad y la aplicación para telefonía móvil (APP), así como también formulando quejas a través de la Oficina de Defensoría del Usuario.

Por otro lado, respecto a la variable satisfacción de los usuarios (la figura 14), se observa que el 93% de las personas manifiesta que el servicio recibido es regularmente satisfactorio, expresión que es un reconocimiento a la gestión realizada y a la calidad del servicio recibido por parte de los servidores públicos, entre funcionarios, especialistas y trabajadores en general. Con respecto a la dimensión fiabilidad, según la figura 15, se observa que el 95% de los usuarios reconocen que durante el trámite realizado la gestión fue adecuada y los resultados obtenidos fueron fiables. Así mismo, la dimensión capacidad de respuesta, según la figura 16, el 35% de los encuestados manifestaron que aún hay debilidad en la absolución de los problemas planteado, por parte de los funcionarios, manifiestan cierta duda y demoran en su resolución. Con respecto a la dimensión seguridad, según la figura 17, el 93% los encuestados expresaron su total reconocimiento a la seguridad brindada del personal y de las herramientas, como las cámaras instaladas las que permiten realizar la gestión sin contratiempo y en un ambiente de seguridad. Sobre la dimensión empatía, el 91% consideró que los trabajadores sí muestran capacidad de empatía durante la absolución de sus requerimientos. Finalmente, con respecto a la dimensión elementos tangibles, según figura 19, el 86% de las personas consideraron que la infraestructura, en general, ha mejorado notablemente, la instalación de equipos electrónicos como sistemas de control de colas y un moderno sistema electrónico de trámite documentario, agiliza el servicio, aunque persiste la demora.

En general, la UGEL 03 presenta mejoras en el servicio administrativo que brinda a los directores, docentes, padres de familia, alumnos, exalumnos y público usuario en general, por ello más del 50% expresaron su reconocimiento a la innovación y modernización del servicio y manifestaron estar regularmente satisfechos, por lo que queda como meta y debe ser un compromiso de la entidad, lograr una total satisfacción del público usuario.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

En concordancia a los fundamentos de la investigación científica cualitativa, las variables y dimensiones respectivas han sido sometidas a un riguroso estudio, cuyas conclusiones son las siguientes:

- Con respecto al objetivo general, se concluye que existe un nivel de correlación alto y positivo ( $r_s = 0,721$ ) entre las variables simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Así mismo, con respecto a la hipótesis general queda demostrado que sí existe una relación significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ), entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Por lo tanto, una eficiente aplicación de la simplificación administrativa ocasionará satisfacción de los usuarios.
- Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe un nivel de correlación alto y positivo ( $r_s = 0,804$ ) entre la presunción de veracidad y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Así mismo, con respecto a la primera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ), entre la presunción de veracidad y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Por lo tanto, la aplicación estricta de la ley, que dispone la presunción de veracidad, permitirá altos niveles de satisfacción del usuario
- Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe un nivel de correlación bajo y positivo ( $r_s = 0,328$ ) entre la eliminación de exigencias formales y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Así mismo, con respecto a la segunda hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ( $p=0.001 < 0.05$ ), entre la eliminación de exigencias formales y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local

N° 03, en el año 2018. Por lo tanto, es necesario eliminar las barreras burocráticas para lograr un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

- Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe un nivel de correlación moderado y positivo ( $r_s = 0,617$ ) entre la desconcentración de los procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03, en el año 2018. Así mismo, con respecto a la tercera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ), entre la desconcentración de los procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Por lo tanto, una eficiente ejecución de los procesos administrativos generará mayor satisfacción de los usuarios.
  
- Con respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que existe un nivel de correlación moderado y positivo ( $r_s = 0,544$ ) entre la participación de los ciudadanos en el control de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Así mismo, con respecto a la cuarta hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ), entre la participación de los ciudadanos en el control de las prestaciones en la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018. Por lo tanto, si se mejora la participación individual o colectivo de los usuarios en el control de la simplificación administrativa generará un buen nivel de satisfacción de los usuarios.

## 5.2 Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones del presente trabajo de investigación y, además, que el proceso de modernización del Estado no ha concluido, es importante la aplicación irrestricta de las normas de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios de la UGEL 03 constituido principalmente por directores, docentes, padres de familia, exalumnos y público en general. Se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Profundizar el proceso de modernización de las Ugeles, con una visión sistémica, es decir, involucrando a todos los actores, entendiendo su relación con los servicios que se prestan al ciudadano.
2. Este proceso debe seguir siendo liderado por los GP quienes constituyen un importante soporte técnico profesional. La asignación y permanencia de los GP debe evaluarse en función a los resultados que generen valor público.
3. Incorporar dentro de los planes estratégicos objetivos que busquen una mejora continua de los procedimientos administrativos y los procesos de administración, considerando las prioridades y necesidades de los ciudadanos y usuarios internos.
4. Potenciar a las unidades de organización encargadas de la atención a los ciudadanos como son las mesas de partes, información y orientación y notificaciones, que forman parte de las unidades de trámite documentario. Esta unidad debe ser responsable de implementar y supervisar el proceso de mejora continua en la atención de los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- 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 en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú].
- Collado, J., Andrade, S., Delgado, J. (2016). Implementación del procedimiento administrativo en la contratación de servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos del área usuaria en la empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. [Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Garcilaso de la Vega, Perú].
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid: Díaz de Santos.
- Esparza, C. (2013). La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (Tesis de Máster en Gobierno, Administración y Políticas Públicas, Universidad de Murcia, España).
- Fernández, R. (2012). La simplificación administrativa y su impacto en la balanza comercial peruana 2006-2010. [Tesis de Licenciatura en Economía, Universidad Nacional de Trujillo, Perú].
- Gallardo, A. y Mori, M. (2016). Nivel de calidad del servicio y el Nivel de satisfacción del Cliente Premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016. [Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú].
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Horovitz, J. (2012). Calidad en el Servicio. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Howard, J. y Sheth, J. (1969), The Theory of Buyer Behavior, John Willey and Sons. Nueva York.

- Hunt, K. (1977). CS/D Overview and Future Research Direction. In Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction. Ed Cambridge, MA: MarketingScience Institute.
- Jones, T. y Sasser, W. (1995). Why Satisfied Customers defect. Harvard Business Review. Juran, J. (1990). Manuel de control de calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. (1999). Kotler on Management. New York: Free Press.
- Kotler, P. y Amstrong, G. (2003). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.
- McCarthy, J. y Perreaut, W. (1990). Basic Marketing – a Managerial Approach. Homewood: Irwin, IL.
- Maraví, M. (2012). La Simplificación Administrativa: Un asunto complejo. Recuperado de:  
[revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/10303/10747](http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/10303/10747)
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Serie de Investigaciones 7. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Prieto, T. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. [Tesis de Magíster en Ciencias Políticas y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Lengua Española. 23a edición. Madrid: Espasa libros.
- Rojas, J. (2016). Un modelo de satisfacción de usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificios consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad De Lo Prado. [Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile].

- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santos.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: Mc Graw Hill Interamericana.

**ANEXO**



Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		DISEÑO Y METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	Enfoque: Cualitativo
¿Qué relación existe entre los efectos de las medidas de simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?	Determinar el nivel de relación entre los efectos de las medidas de simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Existe una relación significativa entre los efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	<b>Dependiente:</b> Satisfacción de los usuarios		<b>Tipo:</b> Descriptivo y Correlacional
			<b>Independiente:</b> Simplificación administrativa		<b>Diseño:</b> No experimental
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		DISEÑO Y METODOLOGÍA
SUBPROBLEMAS	SUBOBJETIVOS	SUBHIPÓTESIS	SUBVARIABLES	INDICADORES	Técnica:
¿Qué relación existe entre presunción de veracidad en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?	Identificar el nivel de relación entre la presunción de veracidad en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Existe relación significativa entre la presunción de veracidad en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Presunción de veracidad		Encuesta
¿Qué relación existe entre la eliminación de las exigencias y formalidades en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?	Identificar el nivel de relación entre la eliminación de las exigencias y formalidades en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Existe relación significativa entre la eliminación de las exigencias y formalidades en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Eliminación de las exigencias y formalidades		<b>Instrumento:</b> Cuestionario tipo Likert
¿Qué relación existe entre la desconcentración de los procesos decisivos en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?	Identificar el nivel de relación entre la desconcentración de los procesos decisivos en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Existe relación significativa entre la desconcentración de los procesos decisivos en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Desconcentración de los procesos decisivos		<b>Población:</b> 140 usuarios al día de la UGEL 03
¿Qué relación existe entre la participación de los ciudadanos en el control de la prestación en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018?	Identificar el nivel de relación entre la participación de los ciudadanos en el control de la prestación en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Existe relación significativa entre la participación de los ciudadanos en el control de la prestación en la simplificación administrativa implementada por los Gerentes Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, en el año 2018.	Participación de los ciudadanos en el control de la prestación		<b>Muestra:</b> 102
					95% de probabilidad y 5 % margen de error

Nota: elaboración propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Rango		
Presunción de veracidad	Presumir la veracidad de las afirmaciones de los administrados (declaraciones juradas).	1 2 3	1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy eficiente	1= Deficiente 2= Regular 3= Eficiente		
	Presentación de documentos en copia simple (sin fedateo).	4 5 6				
	Verificación posterior de documentos.	7 8				
	Si hay fraude se procesa penalmente.					
Eliminación de las exigencias y formalidades	Exoneración de documentos existentes.	9 10 11				
	Eliminación de sobre costos de elaboración del documento.	12 13				
Desconcentración de los procesos decisorios	Eliminación de actividades rutinarias	14 15 16 17 18 19				
	Eliminación de tareas formales administrativas					
	Actividades de planeamiento.					
	Actividades de supervisión					
	Actividades de coordinación.					
	Actividades de fiscalización.					
Participación de los ciudadanos en el control de la prestación	Libro de reclamaciones.	20 21 22				
	Buzón de sugerencias.					
	Absolución de quejas administrativas por defecto de tramitación.					
	Quejas y reclamos ante la Defensoría del Usuario.					

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Rango
Fiabilidad	Confianza	1, 2	1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy eficiente	1= Deficiente 2= Regular 3= Eficiente
	Tipo de servicio	3,4		
Capacidad de respuesta	Comunicación	5,6		
	Puntualidad de atención	7,8		
	Ayuda del personal	9,10		
Seguridad	Seguridad	11,12		
	Amabilidad	13,14		
Empatía	Atención	15,16		
	Comodidad	17,18		
Elementos tangibles	Equipamiento	19,20		
	Instalaciones	21,22		
	Apariencia	23,24		

Nota: Elaboración propia.

## Anexo 4: Ficha de cuestionario variable 1 – Simplificación Administrativa



Estimado Sr. (a):

..... Agradezco su valiosa  
colaboración.

Es grato dirigirme a usted, para hacerle saber que estamos realizando una investigación sobre los *“Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, periodo 2018”*.

Mucho le agradeceremos participar en esta encuesta la misma que es **anónima** y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

**Escala de Valoración:**

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE

N°	ITEM	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
		MD	D	R	E	ME
1	La Ugel 03 asume la presunción de veracidad en las declaraciones juradas presentadas por los usuarios. Para usted esta acción administrativa es					
2	Los servidores de la Ugel 03 deben cumplir con admitir las declaraciones juradas presentadas por los usuarios. Usted considera esta acción administrativa como					
3	La Ugel 03 permite realizar trámites administrativos con copias simples de los documentos sustentatorios. Para usted esta acción administrativa es					
4	Cuando el usuario realiza trámites en la Ugel 03 con copias de los documentos solicitados, los servidores administrativos le brindan un servicio					
5	Según su opinión, la Ugel 03 cumple con la norma que los documentos deben ser verificados posteriormente a su presentación.					
6	Los servidores de la Ugel 03 comunican a los usuarios la verificación posterior de documentos presentados en fotocopia simple. Para usted esta se realiza					
7	La Ugel 03, de acuerdo a la ley, procesa a los usuarios que cometen fraude en la presentación de documentos. Para usted esta sanción administrativa se ejecuta					
8	Los servidores de la Ugel 03 comunican a los superiores cuando detectan fraude durante la presentación de los documentos por los usuarios. Usted considera esta acción como					
9	La Ugel 03 cumple con exonerar la presentación de los documentos que son emitidos por esta dependencia y que se encuentran en sus archivos. Para usted el servidor lo asume					
10	Los usuarios que realizan trámites en la Ugel 03, ya no presentan documentos que son emitidos por esta dependencia. El servidor público esta disposición lo cumple					
11	Los servidores de la Ugel 03 comunican a los usuarios los documentos que están exonerados de su presentación. Esta acción administrativa es					
12	La Ugel 03 cumple con eliminar los costos de elaboración de los documentos que obran en su archivo. Esta disposición el servidor lo asume					
13	La Ugel 03 no cobra a los usuarios por los documentos que obran en sus archivos y que son requisitos para el expediente. Esta disposición el servidor lo asume					
14	La Ugel 03 cumple con eliminar las exigencias innecesarias como solicitar DNI, esperar mucho tiempo. Esta disposición el servidor lo asume					
15	La Ugel 03 cumple con eliminar las tareas formales, como presentar copia de documentos presentados anteriormente. Esta disposición el servidor lo asume					
16	La Ugel 03, de acuerdo al planeamiento estratégico que establece la desconcentración administrativa presenta una distribución de los servicios a los usuarios. Estos servicios son					
17	La La Ugel 03, de acuerdo al planeamiento estratégico y desconcentración administrativa realiza actividades la supervisión de los servicios que brinda. Esta actividad es					
18	La Ugel 03, de acuerdo al planeamiento estratégico y desconcentración administrativa realiza actividades de coordinación con todas las jefaturas. Esta acción administrativa es					
19	La Ugel 03, de acuerdo al planeamiento estratégico y desconcentración administrativa, realiza actividades de fiscalización a todas las dependencias. Esta acción administrativa es					
20	La Ugel 03, de acuerdo a la norma vigente, presenta un libro de reclamaciones. Para usted los usuarios hacen uso de este cuaderno					
21	La Ugel 03, de acuerdo a sus planes, presenta un buzón de sugerencia. Para usted los usuarios hacen uso de este					
22	La Ugel 03, de acuerdo a la norma vigente, absuelve las quejas presentados por los usuarios y los comunica oportunamente. Para usted esta acción administrativa es					

## Anexo 5: Ficha de cuestionario variable 2 – Satisfacción de los servicios



Estimado Sr. (a):

..... Agradecemos su valiosa  
colaboración.

Es grato dirigirnos a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre los *“Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, periodo 2018”*.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es **anónima** y los resultados que se obtenganserán de uso exclusivo para la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

**Escala de Valoración:**

1	2	3	4	5
MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

N°	ITEM	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
		MD	D	R	E	ME
1	Cuando se presenta un problema administrativo en la Ugel 03, el personal le brinda confianza para resolverlo. Con este servicio queda usted					
2	Cuando realiza un trámite administrativo en la Ugel 03, el personal cumple el servicio en el tiempo establecido por ley. Al término de este servicio queda usted					
3	El servicio que recibe de cada dependencia de la Ugel 03, según sus expectativas, queda usted					
4	El servicio especializado que usted requiere en una dependencia de la Ugel 03 soluciona sus necesidades administrativas. Para usted este servicio es					
5	Cuando necesita resolver algunas dudas de administración, lo comunicas al personal y este le da orientación. Con el apoyo del personal queda usted					
6	Con la comunicación que realiza la Ugel 03 sobre los diversos servicios administrativos para mejorar la calidad de servicio, usted queda					
7	La Ugel 03 desarrolla los procesos administrativos en un plazo determinado. Con la puntualidad atendida queda usted					
8	El tiempo que espera para obtener el servicio administrativo en mesa de parte es un plazo prudencial. Con el tiempo de espera queda usted					
9	Las autoridades y los jefes administrativos de la Ugel 03 brindan apoyo a los usuarios según sus necesidades. Con la apoyo recibido usted quedó					
10	Los trabajadores administrativos de la Ugel 03 brindar apoyo a los usuarios cuando sea necesario. Con el apoyo recibido de algún trabajador usted quedó					
11	El comportamiento de los trabajadores administrativos inspira confianza y seguridad a los usuarios de la Ugel 03. Con el servicio de seguridad queda usted					
12	La Ugel 03 contrata personal especializado para brindar seguridad a los usuarios dentro del local institucional. Con este servicio, Ud, queda					
13	Los trabajadores administrativos de la Ugel 03 están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió quedó					
14	Cuando usted presenta un reclamo en la Ugel 03, está obligada a brindar los resultados con amabilidad. Con la atención a su queja usted quedó					
15	La Ugel 03 brinda un servicio individualizado a los usuarios. La oportunidad que usted recibió atención individualizada quedó					
16	Los trabajadores de las ventanillas de la Ugel 03 atienden trámites específicos de los usuarios. La atención que recibió de ellos le dejó					
17	La Ugel 06 se esmera por brindar servicio de acuerdo a las necesidades de tiempo y espacio de los usuarios. La atención a sus trámites administrativo le dejó a usted					
18	Los servicios de atención a los usuarios que brinda la Ugel 03 considera la comodidad de los usuarios. La comodidad de servicio recibido a usted le deja					
19	La Ugel 03 utiliza tecnologías modernas para realizar el servicio administrativo. Los equipos modernos utilizados a usted le deja					
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad, tv.) que utiliza la Ugel 03 son visiblemente atractivos. A usted los equipos tecnológicos le parece					
21	Las infraestructuras físicas de la Ugel 03 son adecuadas, cuidadas y están aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece					
22	La Ugel 03 tiene cámaras modernas y suficientes para detectar armas, objetos peligrosos o personas sospechosas. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión de					
23	Los trabajadores la Ugel 03 deben presentan una apariencia adecuada y limpia. Esta apariencia le deja a usted una impresión de					
24	El software utilizado por la Ugel 03 es moderno y apto para brindar un buen servicio. La aplicación de estos programas le deja a usted una impresión de					

## Anexo 6: Resolución de presidencia ejecutiva N° 163-2012-servir-pe

ENTIDAD SOLICITANTE	CARGOS DE DESTINO
Instituto Nacional Penitenciario	Jefe de la Unidad de Administración de la Oficina Regional Lima
	Jefe de la Unidad de Administración de la Oficina Regional Centro Huancayo

**Artículo Segundo.-** Publicar en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional de SERVIR la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS CORTÉS CARCELÉN  
Presidente Ejecutivo

872790-1

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA  
N° 162-2012-SERVIR-PE**

Lima, 28 de noviembre de 2012

VISTO, el Informe N° 123-2012-SERVIR/GDCGP de la Gerencia de Desarrollo del Cuerpo de Gerentes Públicos, y:

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2009-PCM se aprobó el Reglamento del Régimen Laboral de los Gerentes Públicos creado por el Decreto Legislativo N° 1024;

Que, el citado Reglamento establece en su artículo 11° que la Autoridad Nacional del Servicio Civil definirá, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva, previo acuerdo del Consejo Directivo, los cargos de dirección o de gerencia de mando medio de destino, susceptibles de asignación de Gerentes Públicos, en el marco de lo establecido en el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1024;

Que, atendiendo a lo informado por la Gerencia de Desarrollo del Cuerpo de Gerentes Públicos, corresponde emitir la resolución respectiva conforme al Acuerdo adoptado por el Consejo Directivo en la Sesión N° 041-2012, de conformidad con el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1024 concordante con el artículo 11° del Reglamento;

Con la visación de la Gerencia de Desarrollo del Cuerpo de Gerentes Públicos, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia General;

De conformidad con el literal o) del artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatoria;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar como cargo de destino para la asignación de profesionales que conforman el Cuerpo de Gerentes Públicos, el que se indica a continuación:

ENTIDAD SOLICITANTE	CARGOS DE DESTINO
Seguro Social de Salud -ESSALUD-	Gerente General

**Artículo Segundo.-** Publicar en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional de SERVIR la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS CORTÉS CARCELÉN  
Presidente Ejecutivo

872790-2

**Asignan profesionales del Cuerpo de Gerentes Públicos en diversas entidades y cargos de destino**

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA  
N° 163-2012-SERVIR-PE**

Lima, 28 de noviembre de 2012

VISTOS, los informes N° 130, N° 135 y N° 143-2012-SERVIR/GDCGP, de la Gerencia de Desarrollo del Cuerpo de Gerentes Públicos, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1024 se crea y regula el Cuerpo de Gerentes Públicos, al que se incorporan profesionales altamente capaces, seleccionados en procesos competitivos y transparentes, para ser destinados a entidades del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, que así lo requieran a la Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR;

Que, el artículo 12° del Reglamento del Régimen Laboral del Cuerpo de Gerentes Públicos, aprobado por el Decreto Supremo N° 030-2009-PCM, dispone que los candidatos que se hubieren incorporado al Cuerpo de Gerentes Públicos serán asignados a un cargo de destino siempre que cuenten con vacantes;

Que, el Consejo Directivo, en su sesión N° 044-2012, aprobó la incorporación de profesionales seleccionados en la sexta convocatoria para la incorporación al Cuerpo de Gerentes Públicos, habiéndose emitido la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 148-2012-SERVIR-PE;

Que, el Consejo Directivo, en su sesión N° 045-2012, aprobó las asignaciones en entidades públicas de destino, de Gerentes Públicos incorporados al Cuerpo de Gerentes Públicos en la sexta convocatoria referida en el párrafo anterior, encargando a la Presidencia Ejecutiva a adoptar las medidas necesarias para la implementación de dicho acuerdo y emitir los actos respectivos;

De conformidad al Decreto Legislativo N° 1024 y el Decreto Supremo N° 030-2009-PCM; y en uso de las facultades establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatoria;

Con la visación de la Gerencia General, de la Gerencia de Desarrollo del Cuerpo de Gerentes Públicos y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Asignar a profesionales que han sido incorporados al Cuerpo de Gerentes Públicos mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 148-2012-SERVIR-PE, en el marco del sexto proceso de selección, a las entidades y cargos de destino detallados en el Anexo, que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** El vínculo laboral especial con la Marina de Guerra del Perú, la Biblioteca Nacional del Perú, la Municipalidad Distrital de Tabaya, el Gobierno Regional de San Martín, el Ministerio de Educación y el Instituto Nacional Penitenciario, se iniciará una vez cumplidas las formalidades a cargo de las referidas entidades de destino.

**Artículo Tercero.-** Los Gerentes Públicos no asignados hasta el momento, quedarán en situación de disponibilidad para ser asignados de acuerdo con los requerimientos de las entidades públicas que lo soliciten.

**Artículo Cuarto.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y su respectivo anexo en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional de SERVIR.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS CORTÉS CARCELÉN  
Presidente Ejecutivo



## ANEXO

## RELACION DE PROFESIONALES INCORPORADOS AL CUERPO DE GERENTES PUBLICOS A SER ASIGNADOS A ENTIDADES PUBLICAS

CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES			CARGO	ENTIDAD DE DESTINO
GGP227	BARBA	CCASANI	JULIO CESAR	Director de Gestión Estratégica de Bienes Patrimoniales y Bienes de Atracción	Ministerio de Guerra del Perú
GGP228	PEREZ	SPENT	PATRICIA MILAGROS	Directora de Programa Sectorial II -Directora General- del Centro Bibliográfico Nacional	Biblioteca Nacional del Perú
GGP273	ROMERO	GUERRA	RENZO FERNANDO	Gerente de Desarrollo Urbano	Municipalidad Distrital de Tarma
GGP246	CAMPOS	CONTRERAS	LUIS PERCY	Director de la Oficina de Administración de Recursos de la Unidad Ejecutora 400 Salud San Martín	Gobierno Regional de San Martín
GGP242	CHENGUAYEN	ROSPOLJOSI	JUAN ANTONIO	Jefe de la Oficina de Administración de la Unidad Ejecutora 464-Hospital II - 2 Tarma	Gobierno Regional de San Martín
GGP284	PACHECO	AMORIN	CESAR MAURICE	Director de la Oficina de Administración de Recursos de la Unidad Ejecutora 401 Salud Alto Mayo	Gobierno Regional de San Martín
GGP270	PRUDENCI	GUELA	FAUSTO ENRIQUE	Director de la Oficina de Administración de Recursos de la Unidad Ejecutora 402 Salud Huámpa Central	Gobierno Regional de San Martín
GGP243	CHOQUIMAGUI	MEZA	GIOVANNA	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01	Ministerio de Educación
GGP248	GARCIA	MURRIETA	RICARDO OLSEN	Jefe de Área de Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01	Ministerio de Educación
GGP250	HAYE	LORA	ELIAN MILAGROS	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03	Ministerio de Educación
GGP251	HERRERA	DAZ	SAUL HERNAN	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06	Ministerio de Educación
GGP252	JARA	CASTRO	ROMMY GIOVANNA	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	Ministerio de Educación
GGP253	LLERENA	ESTRADA	JORGE LUIS	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04	Ministerio de Educación
GGP288	PAREDES	FERNANDEZ	CISTEN WALDNER	Jefe de Área de Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01	Ministerio de Educación

CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES			CARGO	ENTIDAD DE DESTINO
GGP269	POMA	SARMENTO	EUSEBIO DE VERCELLI	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana	Ministerio de Educación
GGP275	RUIZ	ROJAS	LUIS GUILLERMO	Jefe de Área de Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03	Ministerio de Educación
GGP278	SOSA	SAN MIGUEL	JUAN CARLOS	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07	Ministerio de Educación
GGP281	TAPIA	FLORES	ROSARIO ESTHER	Asesor Jurídico (Responsable del Área de Asesoría Jurídica) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02	Ministerio de Educación
GGP282	TEJADA	ESTRADA	ROBERTO JUSTO	Jefe de Área de Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04	Ministerio de Educación
GGP238	BENTEZ	PEREZ	EDUARDO JOSE	Jefe de la Unidad de Administración de la Oficina Regional Altiplano Puno	INPE
GGP244	CONTRERAS	ANGA	MARIBEL ROCIO	Jefe de Equipo de Logística de la Oficina Regional Sur Arequipa	INPE
GGP267	PEÑA	TORRES	JORGE FERNANDO	Jefe de la Unidad de Administración de la Oficina Regional Sur Arequipa	INPE
GGP272	RICOS	DAZ	SUSNOVA	Jefe de Equipo de Logística de la Oficina Regional Sur Oriente Cuzco	INPE
GGP283	TERAN	GARCILAZO DE LA VEGA	OSCAR RUBEN	Jefe de Equipo de Logística de la Oficina Regional Centro Huancayo	INPE
GGP286	VALDEZ	ORTIZ	OMAR GERMAN	Jefe de Equipo de Logística de la Oficina Regional Lima	INPE
GGP254	LLERENA	PONCE	FEDERICO JAVIER	Jefe de la Unidad de Administración de la Oficina Regional Centro Huancayo	INPE

872790-3

## SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

### Modifican las Normas Relativas a la Negociación Fuera de Rueda de Valores inscritos en Bolsa

RESOLUCIÓN SMV  
N° 045-2012-SMV/01

Lima, 28 de noviembre de 2012

VISTOS:

El Expediente N° 2012032763, los Informes N°s. 758 y 877-2012-SMV/06 del 04 de octubre y 10 de noviembre de 2012, respectivamente, de la Oficina de Asesoría Jurídica;