

# Modelo de simplificación administrativa

Mejoras en la satisfacción  
del usuario en una universidad pública

## **Autores**

Edman Junior Silva Huamantumba  
Marina Victoria Huamantumba Palomino  
Elia Anacely Córdova Calle  
Grethel Silva Huamantumba  
Walther Fructuoso Chávez Quesquén  
Enrique Leveau Tuanama





# **Modelo de simplificación administrativa**

Mejoras en la satisfacción del usuario en una universidad pública

Edman Junior Silva Huamantumba, Marina Victoria Huamantumba  
Palomino, Elia Anacely Córdova Calle, Grethel Silva Huamantumba,  
Walther Fructuoso Chávez Quesquén, Enrique Leveau Tuanama



### **Equipo Editorial**

Roberto Simbaña Q. Director Editorial  
Felipe Carrión. Director de Comunicación  
Ana Benalcázar. Coordinadora Editorial  
Ana Wagner. Asistente Editorial

### **Consejo Editorial**

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra | Mateus  
Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina Sosa



**Religación Press**, es una iniciativa del Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde América Latina (CICSHAL)  
Diseño, diagramación y portada: Religación Press.  
CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.  
Correo electrónico: [press@religacion.com](mailto:press@religacion.com)  
[www.religacion.com](http://www.religacion.com)

## **Modelo de simplificación administrativa. Mejoras en la satisfacción del usuario en una universidad pública.**

### **Administrative simplification model. Improvements in user satisfaction at a public university.**

Primera Edición: 2023 Edman Junior Silva Huamantumba©, Marina Victoria Huamantumba Palomino©, Elia Anacely Córdova Calle©, Grethel Silva Huamantumba©, Walther Fructuoso Chávez Quesquén©, Enrique Leveau Tuanama©, Religación Press©

Editorial: Religación Press

Materia Dewey: 351 - Administración pública

Clasificación Thema: KNV - Administración pública y sector público

Público objetivo: Profesional/Académico

Colección: Administración

Serie: Gestión Pública

Soporte: Digital

Formato: Epub (.epub)/PDF (.pdf)

Publicado: 2023-04-18

Disponible para su descarga gratuita en <https://press.religacion.com>

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



### **Citar como (APA 7)**

Silva Huamantumba, E.J., Huamantumba Palomino, M.V., Córdova Calle, E.A., Silva Huamantumba, G., Chávez Quesquén, W.F., y Leveau Tuanama, E. (2023). *Modelo de simplificación administrativa. Mejoras en la satisfacción del usuario en una universidad pública*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.39>

ISBN: 978-9942-7099-7-4



9 789942 709974



## **Revisión por pares / Peer Review**

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos. Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema, quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

This book was reviewed by an independent external reviewers. Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

## Sobre los autores

### ***Edman Junior Silva Huamantumba***

Licenciado en Administración por la Universidad César Vallejo, Maestría en Gestión Empresarial por la Universidad Nacional de San Martín y Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo. Asimismo, docente de la Universidad Nacional de San Martín con publicaciones de artículos científicos y Libros académicos.

Universidad Nacional de San Martín - Perú  
<https://orcid.org/0000-0002-5799-9834>  
[jsilva@unsm.edu.pe](mailto:jsilva@unsm.edu.pe)

### ***Marina Victoria Huamantumba Palomino***

Obstetra de profesión por la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Maestría en Pedagogía Universitaria por la Universidad Nacional de Trujillo. Asimismo, docente principal en la Universidad Nacional de San Martín con más de 30 años de experiencia.

Universidad Nacional de San Martín – Perú  
<https://orcid.org/0000-0001-6335-1471>  
[mvhuamantumba@unsm.edu.pe](mailto:mvhuamantumba@unsm.edu.pe)

### ***Elia Anacely Córdova Calle***

Economista de profesión, egresada de la Universidad Nacional de San Martín, con Maestría en Gestión Pública y Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad ambos realizados en la Universidad César Vallejo. Asimismo, docente de la Universidad Nacional de San Martín con experiencia en trabajos de investigación.

Universidad Nacional de San Martín – Perú  
<https://orcid.org/0000-0003-0495-2431>  
[ecordovaca22@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ecordovaca22@ucvvirtual.edu.pe)

### ***Grethel Silva Huamantumba***

Abogada de profesión por la Universidad César Vallejo, Maestría en Docencia y Gestión Universitaria por la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, así como Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal por la Universidad César Vallejo, adicionalmente cuento con Doctorado en Derecho por la Universidad César Vallejo.

Universidad Nacional de San Martín – Perú  
<https://orcid.org/0000-0001-8175-3466>  
[gshivah@unsm.edu.pe](mailto:gshivah@unsm.edu.pe)

### ***Walther Fructuoso Chávez Quesquén***

Abogado de profesión, con Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal ambos realizados en la Universidad César Vallejo. Asimismo, docente de la Universidad Nacional de San Martín con experiencia en publicaciones académicas y Litigación judicial.

Universidad Nacional de San Martín– Perú  
<https://orcid.org/0000-0003-1524-0464>  
[wchavezq@unsm.edu.pe](mailto:wchavezq@unsm.edu.pe)

### ***Enrique Leveau Tuanama***

Economista de profesión, egresado de la Universidad Nacional de San Martín, con Maestría en Administración de Negocios – MBA realizado en la Universidad César Vallejo. Asimismo, docente en la Universidad Nacional de San Martín con experiencia en el sector financiero.

Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias Económicas, San Martín, Perú.  
<https://orcid.org/0000-0003-3780-4670>  
[eleveau@unsm.edu.pe](mailto:eleveau@unsm.edu.pe)



## Resumen

El presente libro se basa en un modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, en la escuela de posgrado de la UNSM-T, 2020. Se basa en la problemática causada por los trámites burocráticos, demoras en los procesos administrativos, con largas colas, altos costos y demoras en los trámites documentarios; así mismo, a esto se suma el escaso liderazgo, comunicación y motivación de los líderes para dirigir políticas internas que ayuden a superar los problemas mencionados, que influyen negativamente en la eficacia, eficiencia y efectividad de la organización. El trabajo está basado en una metodología de tipo aplicada, con diseño no experimental y nivel descriptivo propositivo; tuvo una muestra de 62 estudiantes, aplicando la técnica de encuesta y cuestionario para la parte diagnóstica del trabajo. Teniendo como resultado que, existe una simplificación administrativa regular en un 50% y deficiente en un 27%. Respecto a la satisfacción del usuario, se caracteriza por ser regular en un 53% y un 34% deficiente. Por ello, la propuesta está basada en una etapa de inicio, etapa intermedia que articula estrategias de los procesos administrativos en tiempo y costos. Como conclusión, la propuesta permitirá fortalecer el liderazgo, mejora la comunicación y articulación con las áreas administrativas, disminuyendo la burocracia en los trámites de los servicios brindados.

**Palabras clave:** Gestión, calidad del servicio, simplificación administrativa, planificación, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

This scientific book is based on a management model of administrative simplification to improve user satisfaction, at the UNSM-T graduate school, 2020. It is based on the problems caused by bureaucratic procedures, delays in administrative processes, with long queues, high costs and delays in documentary procedures; Likewise, to this is added the scarce leadership, communication and motivation of the leaders to direct internal policies that help to overcome the mentioned problems, which negatively influence the effectiveness, efficiency and effectiveness of the organization. The work is based on an applied type methodology, with a non-experimental design and a proactive descriptive level; had a sample of 62 students, applying the survey and questionnaire technique for the diagnostic part of the work. As a result, there is a regular administrative simplification by 50% and deficient by 27%. Regarding user satisfaction, it is characterized by being 53% regular and 34% deficient. For this reason, the proposal is based on an initial stage, an intermediate stage that articulates strategies of the administrative processes in time and costs. In conclusion, the proposal will strengthen leadership, improve communication and articulation with administrative areas, reducing bureaucracy in the procedures for the services provided.

**Keywords:** Management, service quality, administrative simplification, planning, user satisfaction.

## Contenido

Revisión por pares / Peer Review	7
Sobre los autores	8
Resumen	10
Abstract	11
Dedicatoria	19
Agradecimiento	20
Introducción	22

## Capítulo 1

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario.	28
1.1 La simplificación administrativa en el concierto internacional	29
1.2 La simplificación administrativa en el concierto nacional	32
1.3 Evolución de las teorías clásicas	35
1.4 Simplificación y administración pública	37
1.5 Variable de satisfacción del usuario	39
1.6 Valor agregado	42
1.7 Satisfacción del usuario	44

## Capítulo 2

Configuración de un modelo para la satisfacción del usuario	47
2.1 Tipo y diseño de investigación	48
Tipo de investigación	48
Diseño de Investigación	48
2.2 Variables y operacionalización	49
2.3 Población, muestra y muestreo	50
Población	50
Muestra	50
Muestreo	52
Unidad de análisis	52
Criterios de selección	52
Criterios de inclusión	52
Criterios de exclusión	52
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53

2.5 Validez	53
2.6 Confiabilidad	54
2.7 Gestión de simplificación administrativa y satisfacción del usuario	55
2.8 Procedimiento	57
2.9 Métodos de análisis de datos	57
2.10 Aspectos éticos	57

### **Capítulo 3**

Simplificación administrativa en la escuela de posgrado de la UNSM	60
3.1 Resultado de dimensión 1. Interpretación	61
3.2 Resultados de dimensión 2 Interpretación	62
3.3 Resultados de dimensión 3 Interpretación	63
3.4 Resultados acumulados de la variable 01 Interpretación	64
3.5 Resultados de dimensión 1 Interpretación	65
3.6 Resultados de dimensión 02 Interpretación	66
3.7 Resultados de dimensión 3 Interpretación	67
3.8 Objetivo específico 3	68
3.9 Objetivo específico 4	69

### **Capítulo 4**

Propuesta de Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario	73
4.1 Representación gráfica	74
4.2 Introducción	74
4.3 Objetivos	75
General	75
Específicos	75
4.4 Teorías	76

Teoría de la motivación (Frederick Herzberg, 1966)	77
4.5 Fundamentación	78
a. Sociológica	78
b. Política	78
c. Psicológica	79
d. Tecnológica	79
4.6 Caracterización	79
4.7 Pilares	80
Liderazgo	80
Comunicación	81
Integración	81
Mejora continua	81
Principios	82
4.8 Contenidos	82
4.9 Evaluación	86
4.10 Matriz de monitoreo y evaluación de objetivos	87
Viabilidad	87
Vigencia	88

## **Capítulo 5**

Cierre	90
5.1 Caracterización	91
5.2 Resultados descriptivos	91
5.3 Disminución de procesos	93
5.4 Conclusiones	94
5.5 Recomendaciones	96

## **Referencias**

98

## Tablas

Tabla 1. Validez de expertos sobre los instrumentos.	54
Tabla 2. Aplicación del alfa de Crombach de confiabilidad	55
Tabla 3. Resumen de procesamiento de encuestas piloto para ambas variables	55
Tabla 4. Alfa de Crombach de la variable simplificación administrativa	56
Tabla 5. Alfa de Crombach de la variable satisfacción del usuario	56
Tabla 6. Resultados de dimensión de tiempo de atención.	61
Tabla 7. Dimensión de costos de procedimientos	62
Tabla 8. Dimensión de procedimientos administrativos	63
Tabla 9. Variable de simplificación administrativa en la facultad de ciencias económicas de la UNSM-T.	64
Tabla 10. Dimensión de componentes relacionados al personal	65
Tabla 11. Dimensión de componentes de interacción	66
Tabla 12. Dimensión de componentes estructurales	67
Tabla 13. Resultados de la variable satisfacción del usuario	68
Tabla 14. Gestión de simplificación administrativa	69
Tabla 15. Validación de la propuesta por los expertos	70
Tabla 16. Propuesta de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario.	71



| Colección Administración |

# **Modelo de simplificación administrativa**

Mejoras en la satisfacción del usuario en una universidad pública

· Serie ·  
Gestión Pública



## **Dedicatoria**

*Este trabajo va dedicado a nuestros padres,  
hermanos e hijos y abuelos, por enseñarnos el valor  
de la familia, por ser nuestra fortaleza y motivación  
para seguir enrumbándonos en el camino de la  
investigación y en los proyectos de vida.*

Los Autores

## **Agradecimiento**

*Agradecemos al creador del universo por brindarnos  
la vida para poder cumplir esta meta trazada.*

*A la Universidad Nacional de san Martín que a través  
de la escuela de posgrado brindo todas las facilidades  
para hacer posible la presente investigación.*

*A la Editorial Religación press por su apoyo constante  
durante todo el proceso riguroso de revisión para la  
publicación del presente libro científico.*

*A nuestros amigos lectores, que nos motivan a seguir  
escribiendo, y continuar incursionando en el camino  
de la investigación científica.*

*Un fuerte abrazo a todos.*

*Con cariño*

Los autores



## **Introducción**

En países como Chile, la simplificación administrativa en las instituciones públicas, tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública y que restringe la satisfacción de los usuarios. La simplificación administrativa en las instituciones públicas es un requisito primordial para mejorar su competitividad, es por ello que la mayoría no han logrado avanzar debido a que los trámites son burocráticos y los servicios administrativos inoportunos para los usuarios, a pesar de existir un marco normativo de calidad. Incluso, en tiempos de pandemia, se ha observado insuficientes herramientas en las instituciones públicas, dificultando los trámites de los usuarios en línea, generando insatisfacción al cliente (Muñoz, 2011, p. 21). Todo lo mencionado, ha generado insatisfacción de los usuarios, con escasa comunicación y escaso acceso a los servicios, esto se ha notado con mayor fuerza durante la pandemia por covid 19, por escasa implementación de herramientas virtuales.

A su vez, en el Perú se evidencia que en el aparato estatal existen problemas vinculados a la calidad de servicio de las instituciones públicas en los procedimientos administrativos que inician los ciudadanos. Es decir, falta potenciar la simplificación administrativa y los procesos que demandan altos costos y tiempo en los trámites de los usuarios (Calagua, 2018, p.18). También, tenemos instituciones públicas como universidades, con procedimientos burocráticos, poco claros, con largas colas para trámites, haciendo que haya baja satisfacción en los usuarios en general

tanto en comunicación, transparencia, eficacia, entre otros elementos que hace que los usuarios tengan una buena percepción respecto a las expectativas que tienen. Así mismo, el problema se hizo más visible durante la pandemia por el Covid-19, presentando problemas de trámites por la escasa implementación de herramientas digitales, postergando y demorando trámites documentarios, causando insatisfacción y malestar en los usuarios de las universidades públicas.

Así mismo, gobierno regional con resolución N° 523 – 2018-GRSM/GR, declaró en proceso de modernización de la gestión del Gobierno Regional de San Martín, con el objeto de incrementar su eficiencia, mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía, y optimizar el uso de los recursos en las instituciones públicas dependientes (p.8). Sin embargo, la realidad regional no es ajena a la que atraviesan todas las instituciones públicas del estado, los procesos son lentos, los trámites burocráticos, muchas veces ni se llegan a tender, incluida de una escasa comunicación que dificulta una buena satisfacción de los usuarios quedando fuera de las expectativas que los ciudadanos tienen de sus autoridades y funcionarios en su conjunto.

En el distrito de Tarapoto, se encuentra la Universidad Nacional de San Martín que, en la Escuela de Posgrado, presenta muchas dificultades respecto a los procedimientos administrativos concernientes a la presentación de sus informes de investigación, así como en la emisión de sus respectivas resoluciones. Todo este problema hace que los estudiantes no tengan una buena experiencia respecto a los trámites administrativos; inadecua-

da comunicación con los directivos y docentes de la escuela de posgrado, así como poco control en el proceso administrativo y procedimental. Así mismo, el problema se incrementó durante la pandemia por el Covid-19, postergando trámites documentarios, con demoras y sobre costos, haciendo que los usuarios no están satisfechos con los servicios recibidos, realizando cambios y traslados a otras universidades que han trabajado en estos aspectos.

Después de la sustentación del problema en diferentes realidades planteamos en siguiente problema general; ¿En qué medida la propuesta de gestión de Simplificación Administrativa mejora la satisfacción del usuario de la escuela de posgrado de la UNSM 2020? También se presentan los objetivos específicos: i). ¿Cuáles son las características de la simplificación administrativa en la escuela de Posgrado de la UNSM 2020?, ii). ¿Cuáles son las características de la satisfacción del usuario en la escuela de posgrado de la UNSM 2020?, iii). ¿Cuál es el diseño de la propuesta de gestión de simplificación administrativa para mejorar la Satisfacción del usuario de la escuela de posgrado de la UNSM 2020?, iv). ¿Cuál será el resultado de la validación de la propuesta de simplificación administrativa para mejorar la Satisfacción del usuario de la escuela de posgrado de la UNSM 2020?

Por otra parte, la investigación se justifica por conveniencia, ya que los datos de la investigación de las variables estudiadas como es la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, serán de gran utilidad a las autoridades y directivos de la Universidad Nacional de San Martín, para mejorar temas relacionados a su competencia. Así mismo, la investigación es impor-

tante para la consolidación profesional a través la sustentación de la investigación para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo. Tiene relevancia social, debido a que la Universidad Nacional de San Martín, cuenta con una gran cantidad de usuarios que no están satisfechos debido a las demoras en los trámites; los resultados conllevarán a mejorar la satisfacción de toda una población estudiantil y administrativos, haciendo más simple y en menos tiempo los trámites u otros servicios que brinda la universidad, beneficiando en tiempo y dinero a las familias que trabajan en la misma. A su vez generará un impacto positivo en le gestión pedagógica, y universitaria en general.

De igual forma, genera valor teórico, respecto a las variables y dimensiones del trabajo de investigación como es la simplificación administrativa y satisfacción del usuario, apoyando a la comunidad científica con importante conocimiento para ser utilizadas en investigaciones similares posteriormente. Además, en la práctica, los datos obtenidos, serán abordados por las autoridades de acuerdo a su competencia para mejorar la satisfacción del usuario en las universidades públicas. También, su utilidad metodológica, se justifica ya que los instrumentos presentados y el diseño descriptivo propositivo, serán utilizados como referencias para otras investigaciones similares.

Como objetivo general se tiene: Establecer un modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la Escuela de Posgrado de la UNSM, 2020. También presentamos los siguientes objetivos específicos; i). Caracterizar

la simplificación administrativa de la escuela de posgrado de la UNSM, 2020, ii). Caracterizar la satisfacción del usuario de la escuela de posgrado de la UNSM, 2020, iii). Diseñar un modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la escuela de posgrado de la UNSM, 2020, iv). Validar el modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la Escuela de Posgrado de la UNSM, 2020. Además, como hipótesis se tiene que, el modelo de simplificación administrativa propuesto mejora la satisfacción del usuario de la escuela de Posgrado de la UNSM, 2020.



## **Capítulo 1**

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario

## **1.1 La simplificación administrativa en el concierto internacional**

El trabajo está respaldado con trabajos internacionales como: Alonso, L. (2016). Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia. (artículo científico). España. La investigación fue descriptiva, con enfoque cualitativo, diseño no experimental; la población y muestra fueron documentos administrativos en materia de análisis, la técnica fue la guía de análisis y como instrumento el análisis documental. Concluye que, la simplificación de procedimientos administrativos, fue parte de la modernización del estado, acompañado de un marco normativo con acciones específicas para atender a la comunidad, fomentando la disminución de procesos mediante un plan de racionalización de administración paralela, donde considera procesos de reestructuración administrativa.

De la misma forma, Bueno, A. (2019), Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? (artículo científico), Universidad Carlos III de Madrid, España. La investigación fue descriptiva, con enfoque cualitativo, y de diseño descriptivo simple; la población y muestra fueron documentos administrativos en materia de análisis, la técnica fue la guía de análisis y como instrumento el análisis documental. Concluye que, a través de la doble vertiente es posible atender al fenómeno simplificador en el ámbito del derecho administrativo, en términos de una quiebra de las libertades individuales en torno a la comunicación. Para lograr la simplificación administrativa, se introdujo una tríada de elementos, normativa, orgánica y proce-

dimental, que dio lugar a una investigación sobre las disposiciones normativas que regulan el fenómeno y permitirán el acceso a una reflexión filosófica de los dos niveles presentes en el mismo.

A su vez, Fernández, R. (2019), *Hacia la simplificación y la transparencia en materia procedimental: Las nuevas modalidades del procedimiento abierto*. (artículo científico), Universidad Castilla, La Mancha, España. La investigación fue descriptivo-analítico, y de diseño no experimental; la población y muestra se usó se usó la ficha de recolección de datos de Publicaciones y documentos en materia de análisis; la técnica fue la guía de análisis y como instrumento el análisis documental. Concluye que, la simplificación administrativa no es ágil en la institución. Con todo, en la medida en que se cumpla la obligación de llevar a cabo una contratación verdadera y completamente electrónica, donde mediante el diseño en la fase de adjudicación permitirá una mayor simplificación y agilidad de tramitación. La gestión de simplificación mediante el PASA, agiliza y simplifica los procedimientos administrativos, mediante la contratación electrónica. Los procesos electrónicos ayudan a la simplificación administrativa.

Incluso, Nápoles, L., Tamayo, P., y Moreno, M. (2016), *Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias*. (artículo científico). Centro de información y gestión tecnológica Holguín, Holguín, Cuba. La investigación fue descriptiva, y de diseño no experimental; la población y muestra fueron los usuarios de las instituciones universitarias como clientes internos; la técnica fue el análisis documental y el instru-

mento a guía de análisis bibliográfico. Legando a las siguientes conclusiones, los clientes internos se sienten satisfechos con los servicios que reciben de los procesos de apoyo, a partir de la evaluación de los atributos y utilización de un indicador que permite medir la SCI por cada servicio. El procedimiento propuesto, permitió mejorar los procedimientos administrativo, haciéndolos más eficientes y mejorando así los servicios. Es decir, aportó una herramienta esencial para la toma de decisiones facilitando la dirección universitaria con mejores estrategias para solucionar los procesos tardíos y que dificultaban la satisfacción de los usuarios.

También, Sanz, A. (2019), La complejidad de simplificar en la ejecución de los fondos estructurales: El ejemplo de las opciones de costes simplificados. (artículo científico), España. La investigación fue no experimental, descriptiva; la población y muestra fueron documentos bibliográficos referente al tema de investigación; la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluye que, la simplificación administrativa mediante la propuesta, ayudó a garantizar la aplicación de la normativa de la comunidad, haciendo los procesos mas transparentes, eficaces y eficientes, con menos costes y disminuyendo cargas documentarias en todas las áreas, aplicando políticas eficientes.

Asimismo, Traiter, J. (2016), Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. (artículo científico), Zaragoza, España. La investigación fue descriptiva, con enfoque cualitativo, y de diseño descriptiva simple; la población y muestra fue la documentación bibliográ-

fica referente al tema de investigación; la técnica fue el análisis bibliográfico y el instrumento a guía de análisis bibliográfico. Concluye que, las normas de simplificación administrativa son importantes para mejorar limitantes en la libre prestación de servicios y la mejora de satisfacción del usuario. Los trámites de licencias tienden a demorar más de lo normal debido a la escasa comunicación y la escasa declaración responsable. Con el correcto proceso de simplificación administrativa se ahorra tiempo y recursos, por ello se tiene mejores resultados en lo que concierne a la satisfacción del usuario en el área de licencia.

## **1.2 La simplificación administrativa en el concierto nacional**

Además, tenemos trabajos a nivel nacional como: Contreras, A., y Medina, A., (2017), Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público chileno. (artículo científico), Universidad César Vallejo, Perú. La investigación fue descriptivo correlacional, con enfoque mixto, y de diseño no experimental; la población y muestra fueron los administrativos de la universidad; la técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Concluye que, el tiempo de espera en todo el proceso de atención al usuario, desde la solicitud, hasta la resolución final, tiene influencia directa en la satisfacción de los usuarios, para ello fue necesario reducir tiempos de simplificación administrativa para reducir tiempos de espera.

Incluso, Febres, R., y Mercado, M. (2020), Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna

del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. (artículo científico), Universidad Ricardo Palma, Perú. La investigación fue de carácter descriptivo, con enfoque cualitativo, y de diseño no experimental; la población y muestra fueron más de 10 fichas de publicaciones y documentos en materia de análisis; la técnica fue el análisis bibliográfico y el instrumento la guía de análisis bibliográfico. Concluye que hubo una satisfacción de los usuarios en 60,3%, con dimensiones de seguridad y empatía y un 57,1% de usuarios insatisfechos. Así mismo, el sistema de salud no tiene estrategias de mejora en la satisfacción del usuario con calidad.

De igual forma, el estudio toma en cuenta teorías diversas como las referidas a simplificación administrativa, entre de ello tenemos la evolución histórica de la siguiente manera: La administración surge en la época primitiva, donde ya aplicaban métodos administrativos para organizar la caza, recolectar sus alimentos y la construcción de sus propias viviendas. Tuvo su evolución desde la edad antigua, media, moderna y contemporánea con sus características y singularidades, pero dirigidas al mismo proceso administrativo para lograr la eficacia y eficiencia (Arteaga, Intriago y Mendoza, 2016, p.423). A su vez, en los años ochenta, la simplificación de trámites documentarios era considerada un requisito importante para mejorar la competitividad empresarial. Es por ello que la misma debe ayudar a mejorar los trámites administrativos para mejorar los servicios al ciudadano, basados en criterios de simplicidad, calidad y mejoramiento continuo (Muñoz, 2011). Las cargas administrativas en las instituciones públicas, generan mucho tiempo y costos, lo que hace que no se cumplan con los objetivos.

Las mismas reformas que se han ido implementando durante los años, han ido acompañadas a disminuir cargas administrativas y procedimentales para poder acceder a los mercados desde los años 90 (López, 2013, p. 126). Tenemos algunos conceptos de gestión como: La gestión, se refiere a la actividad que desarrollan los directivos de una organización o empresa para conseguir una adecuada productividad con eficacia y eficiencia. Sus resultados dependen de sus habilidades o la aplicación de métodos o técnicas con sus colaboradores mediante procesos establecidos (Ortíz, 2016). A su vez, Frederick Taylor (Como se citó en Manrique, 2016), hace énfasis en la gestión como el arte de conducir eficientemente todo lo que se quiera hacer dentro de una institución u organización, donde incluye el manejo eficiente de la tecnología y recursos para obtener una mayor productividad (p.133). Además, toda organización debe tener en cuenta el proceso administrativo con sus elementos de toma de decisiones, programación, comunicación, control y evaluación (Benavides y Barrientos, 2015, p.134–135).

A su vez Fayol (citado en Manrique, 2016), manifiesta que la gestión tiene que ver con la articulación de cinco elementos administrativos que tiene que estar articulados, entre ellos tenemos la planeación, organización, dirección y control. Estos deben cumplir a cabalidad como principios administrativos para dar un buen funcionamiento a la institución en todas las áreas (citado en Manrique, 2016, p. 34). En sí, la gestión se basa en la conducción de elementos que inicia con la planificación, diagnóstico situacional de la institución, organización, evaluación y el control de la misma (Zeña y Arévalo, 2016, p. 5). A su vez, todo este proce-

so debe estar dirigido por un líder con ideas claras y un equipo formado para aprovechar las fortalezas de la institución (Shek, 2013, p. 160). Incluso, en las instituciones se dan la organización mediante los organigramas de diferentes tipos que existen, establecen sus estructuras para establecer cargos, funciones, relaciones jerárquicas y responsabilidades para dirigir los procesos de gestión (Ruíz et al., 2014, p. 3).

### **1.3 Evolución de las teorías clásicas**

Es decir, la gestión ha tenido una evolución con teorías clásicas que datan desde 1911 de Taylor a 1921 con Weber, desde la producción de fábricas y la administración de oficinas de las instituciones públicas; sin embargo, ambos modelos tienen en cuenta la estandarización del trabajo, el control de calidad de servicios para lograr los objetivos institucionales (Huertas, Suárez, Salgado, et al., 167). La gestión pública busca la eficacia y eficiencia como respuesta a las exigencias de los ciudadanos o usuarios, cumpliendo con la normativa general correspondiente. Dentro de ese marco, las instituciones deben implementar una serie de acciones que simplifiquen trámites con el uso de tecnologías (Machín, Sánchez, López, y Puentes, 2019, p. 212). Así mismo, la gestión administrativa debe estar ligada a la simplificación de procesos, con menos carga y procedimientos en las instituciones del estado para lograr una mayor eficiencia. Esos procesos deben estar ligados a la planificación, organización, dirección y seguimiento para logra la eficiencia (Rivera, Valdivia, Palacios, et al. 2020, p. 120).

También, respecto a la simplificación administrativa tenemos: La simplificación administrativa ha tenido sus avances en los diez últimos años, acompañados de la regulación del estado y su influencia en la economía y la sociedad en general (Maravi, 2014, p. 290). Se trata de un proceso para reducir pasos y hacer más sencilla la administración en la parte normativa, orgánica y procedimental. Todos estos procedimientos están estrechamente relacionados. A su vez, las instituciones en las actividades administrativas tratan de utilizar de manera racional sus recursos escasos y lograr sus objetivos de manera eficiente, es por ello que la simplificación administrativa es una excelente herramienta de competitividad de la institución (Torres, 2018. P. 26).

Incluso se puede decir, que un sistema articulado de procesos de planificación, organización, dirección y control, aplicados de una mejor manera para mejorar los procesos y reducir costos, tiempos y trámites, relacionados a mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones desde el tiempo de atención, costos de procedimientos y procesos administrativos (Calagua, 2018). La simplificación administrativa es una iniciativa y decisión política basada en un marco de institucionalidad para realizar seguimiento y reducir los procesos, barreras y costos en los servicios públicos y que muchas veces impiden la eficiencia social. Incluso, muchas veces se ha visualizado como un problema de interacción entre el estado y los agentes económicos vinculadas a la parte institucional económica social (Centro de Investigación Parlamentaria, 2005).

## 1.4 Simplificación y administración pública

De la misma forma, la simplificación orientada a la administración pública, tiene que ver con hacer los procedimientos menos complicados, más eficientes en menos tiempo. La simplificación administrativa es más dinámica y operativa en los ámbitos de simplificación normativa, orgánica y procedimental relacionados entre sí (Esparza, 2013, p. 21). Según Vargas, (2009), define a los procesos de gestión como: i). Planificación. Se refiere a la definición de objetivos organizacionales proponiendo medios para lograrlos. Se plantean con el fin de fijar un rumbo en el futuro de la organización, asignando recursos para lograr las metas con sus actividades respectivas (p. 22). ii). Organización. Está referido a los organigramas de dependencias jefaturas y responsabilidades funcionales. iii). Dirección. Está asociada a dirigir e influir motivando a los colaboradores para que realicen los trabajos respectivos y llegar a las metas respectivas. iv). Control. Se refiere al seguimiento de los indicadores de metas en la organización.

A su vez, la simplificación administrativa, está asociada al control de operaciones hechas por los contribuyentes se pudo deducir los gastos e inversiones realizados, ayudando a mejorar la eficiencia. Reducir tiempo en los procesos de controles y registros administrativos, hacerlos más sencillos y accesibles (Astudillo y Manrique, 2014, p. 30). Así mismo, Lozano (2014), indica que la simplificación administrativa ayuda a mejorar la eficiencia, reducir tiempo en los procesos de controles y registros administrativos, hacerlos más sencillos y accesibles (p.34). Asimismo, Chain (2017), indica que el factor de gestión institucional se implementa

sobre los principios de gestión pública, los que a su vez influyen de manera directa y dependiente sobre los procesos de simplificación, que se da mediante la incorporación de las nuevas tecnologías como el Internet en los procedimientos administrativos. Asu vez, la simplificación está ligada al corte de trámites, brindando información transparente en los procesos documentarios (Vega, 2016, p. 55).

Incluso, en el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) dirige una metodología de simplificación administrativa, que tiene por objetivo de brindar pautas necesarias para mejorar los servicios mediante procesos administrativos estandarizados con enfoque integral. Para ello, todos los procesos están contemplados en el TUPA de las instituciones gubernamentales, englobando los procedimientos administrativos y servicios brindados al ciudadano, contemplando sistema de gestión documental, soporte informático de trámites y capacitación del personal para asegurar buenos resultados (PCM, 2011, P. 4-5). Del mismo modo, Domenech, menciona a los procedimientos administrativos como elementos relacionados, orientados a obtener, almacenar, procesar, evaluar y emitir una comunicación sobre la información de la realidad, para tomar decisiones que mejoren la administración pública institucional; estos deben pasar por un proceso de evaluación y seguimiento conforme a normas establecidas (Como se citó en Florián, 2019, p.6).

También, la metodología de simplificación, respaldada en Decreto Supremo 007-2011 liderado por la PCM, mediante procesos que generan valor agregado en las áreas o unidades orgáni-

cas, eliminando procesos innecesarios, dotando de herramientas a los colaboradores públicos, incluyendo infraestructura adecuada para para satisfacer al usuario con buenos servicios (López, 2011). Incluso, la reducción de tiempos en los servicios brindados es esenciales para lograr objetivos generales en las instituciones públicas, para ello, se deben plasmar objetivos claros, e implementar modelos para superar las ineficiencias y problemas que afectan a la satisfacción (Medina y Nogueira, 2019, p. 329). Por último, la gestión de simplificación administrativa, está relacionado a un conjunto de procesos estandarizados, alineados a una política nacional, para eliminar procesos innecesarios que dificultan en tiempo, costos y otros aspectos documentarios y hacen que los servicios sean ineficientes, influyendo en la imagen de las instituciones.

### **1.5 Variable de satisfacción del usuario**

A su vez, tenemos la variable de satisfacción del usuario, comenzando por la evolución histórica siguiente: La satisfacción del usuario, ha tenido una evolución por años, con distintos conceptos y variando entre sí. Tanto así que en las últimas décadas el concepto ha variado significativamente (Miquel y Moliner, 2008, p. 39). Para Ros (2016), la satisfacción tiene una evolución conceptual por años de la siguiente manera (p. 78-79); Howard y Sheth (1969). Lo relaciona como un estado cognitivo que resulta de una recompensa recibida después de un sacrificio. Hunt (1977). Tiene que ver con el análisis de la experiencia y es juzgada de acuerdo a la expectativa. Oliver (1980). Es un estado psicoló-

gico final que tiene una persona después del consumo de algo, puede ser lo contrario, depende de lo que esperaba. Churchill y Surprenant (1982), Está relacionado con los costos o beneficios que generan los resultados de consumo respecto a los esperados. Westbrook y Reilly (1983). Es una respuesta emocional que resulta de la comparación de percepciones, respecto a las necesidades y requerimientos del usuario.

A su vez, en la parte conceptual tenemos lo siguiente: La satisfacción es una respuesta emocional, cognitiva y que tiene que ver con el comportamiento, condicionadas a la expectativa, experiencia de consumo de un producto, este se da en un momento determinado que puede variar (Mora, 2011, p. 148). La satisfacción del usuario es comprendida como la comparación que hace el usuario después de haber consumido un bien o servicio, en la que espera recibir una mayor utilidad o de igual proporción a la recibida en una experiencia pasada (Velarde y Medina, 2016, p. 35). Cabe resaltar que las exigencias del usuario de acuerdo a las expectativas que ya están determinadas con anterioridad. Morillo y Morillo (2016), menciona que la satisfacción se trata de una percepción psicológica que tiene que ver con el bienestar placer respecto al hacer uso de un servicio. Está relacionado con las expectativas que tiene el usuario, incluyendo sus necesidades y sus deseos, ello hace que éste califique el servicio (p. 113).

Por su parte, Kotler et al. (Como se citó en Ñahuirima, 2015), menciona a la satisfacción como la sensación de placer o decepción que le cause el consumo de un producto o servicio (p. 31 – 33). Este juicio de aceptación o decepción hace que el cliente

rechace el producto o lo sustituya por otro. La mayoría de autores coinciden que un cliente satisfecho es fiel a una marca, empresa o institución, funciona mucho más que la confianza. Un cliente satisfecho hace el efecto multiplicador y mejora la imagen de la institución, generando un impacto positivo de competitividad (Guadarrama y Rosales, 2015, p. 321). Incluso, la satisfacción también contempla dimensiones como la calidad del ambiente y calidad técnica, habilidades, amabilidad, cortesía y capacidad de respuesta (Gallardo y Reynaldos, 2014, p. 358). Existen atributos de la satisfacción que son atractivos, obligatorios, unidimensionales, indiferentes y de rechazo, son direccionados a las necesidades del usuario respecto al servicio percibido y son considerados positivamente (Castro et al., 2019, p. 76).

Es decir, la satisfacción está direccionada a la respuesta que un individuo pueda generar en un momento dado con un determinado producto después de elegirlo y la calidad influye mucho en ello. Así mismo, la importancia y beneficios de la Satisfacción del usuario tiene la siguiente connotación según Thompson (2006), los beneficios que obtiene una organización con la satisfacción del cliente son los siguientes: i). Un cliente satisfecho vuelve a consumir el bien o servicio, por lo tanto, la empresa o institución tiene su lealtad y este tiene un efecto multiplicador en el futuro. Esto incluye a las instituciones del estado que tienen mayor credibilidad frente a los ciudadanos. ii). Una buena satisfacción en el usuario ayuda a que comunique a otros sobre las bondades y experiencias positivas del producto o servicio de manera gratuita, ahorrando publicidad a la institución. iii). Un

cliente satisfecho elije a la institución dejando por encima de la competencia, haciendo que ésta tenga una mayor participación en el mercado (p. 15).

## **1.6 Valor agregado**

Por otra parte, los servicios públicos deben tener un valor agregado; así mismo, deben ser accesibles a los usuarios, con una interacción agradable por parte de las instituciones, para ello, el personal debe estar calificado y capacitado, causando satisfacción (Suárez y Rodríguez, 2018, p. 1003). Incluso, la satisfacción, al ser considerada una percepción del servicio recibido por parte del usuario, no depende sólo de los resultados, si no la capacidad que tengan las instituciones de responder rápidamente a las exigencias de éstos (Hernández et al., 2019, p. 621). La satisfacción está condicionada a las expectativas de acuerdo a las necesidades y valores del usuario y todos no consiguen, ni exigen los mismo. Es decir, está asociada a la sensación de placer o decepción al hacer uso de los servicios, previas expectativas de su uso (Montalvo et al., 2010, p. 2). Aunque no siempre la satisfacción está relacionada al servicio recibido, también existen factores psicológicos y de interacción, la forma y modo de brindar el servicio.

Muchas veces, las instituciones públicas, no tienen en cuenta las oportunidades que pierden al brindar servicios que no cumplan con las expectativas de los usuarios en las dimensiones de comunicación, interacción y mejoras a largo plazo, que influyen en la capacidad de respuesta y tiempos de espera en la atención.

Si los usuarios se sienten satisfechos, van a realizar el efecto multiplicador haciendo más competitivas a las instituciones (Torres et al., 2014, p. 5). Así mismo, las instituciones que apuestan por el desarrollo de sus instituciones, aplican el modelo Servqual para medir la satisfacción del usuario, donde intervienen las expectativas y las percepciones, que viene a ser la diferencia de lo que esperaba recibir y lo que recibe realmente, el resultado provocará un sentimiento positivo o negativo al respecto (Sihuín et al., 2015, p. 299).

Incluso, la satisfacción es importante ser considerada en las instituciones, ya que ayuda a mejorar los servicios brindados, así que las mismas deben realizar monitoreos continuos a sus clientes para poder anticiparse a sus gustos y preferencias, como estrategias para el desarrollo sostenible de las instituciones (Pérez et al., 2019, p. 2). Existen diferentes factores que influyen en las expectativas de los usuarios, entre ellos, tenemos los estados psicológicos que ocasiona el recibir el servicio de manera cualitativa, como también existen factores de índole cuantitativa, teniendo en cuenta la eficacia del servicio recibido, con ello se hace el efecto multiplicador boca a boca (Vergara et al., 2011, p. 422). Todos los factores mencionados, son importantes para la fidelidad y lealtad del usuario, estos se pueden gestionar a largo plazo, con el fin de mantener la sostenibilidad de las instituciones, por ende, la satisfacción debe ser una prioridad infaltable, por el impacto de desarrollo que tiene (Mejías et al., 2019, p.4).

También, la motivación tiene que ver con la necesidad de conocer la respuesta que genera el consumo de un servicio ofrecido al usuario. Es decir, tiene que ver con el encuentro entre el

consumidor y el productor, depende del sentimiento que genere el consumo, se genera la lealtad. Las instituciones perciben el valor de los clientes satisfechos cuando observan actitudes positivas en favor de la institución (Dos santos, 2016, p. 83). Entonces, la satisfacción está ligada a la complacencia al deseo de los usuarios que requiere ser medida para ser evaluada y mejorada. Es por ello, que las políticas internas de las instituciones deben estar enfocada en satisfacer al usuario mediante una buena calidad de servicios ofrecidos (Hernández, 2011, p. 351).

## **1.7 Satisfacción del usuario**

Incluso, Ñahuirima (2015), la satisfacción del usuario tiene las siguientes dimensiones: a). Comunicación /precio. Influye mucho en la satisfacción respecto a la calidad que se presente al cliente para que este recomiende el producto. b). Transparencia. Se trata de la transparencia que tenga el vendedor para con el cliente respecto a los productos o servicios que oferta, desde la presentación hasta el contenido, c), Expectativas. Se refiere a lo que el cliente espera del bien o servicio para que pueda satisfacer sus necesidades, está en función a las bondades ofrecidas y que pueden ser cambiables de acuerdo a las circunstancias o momentos.

A su vez, complementamos las teorías con algunos modelos de gestión de simplificación administrativa, entre ellos tenemos: Decreto Legislativo N. ° 1246 Simplificación Administrativa (Congreso de la República, 2016). Art. 1. Menciona que es

aplicable a todas entidades de la administración pública comprendida en Art. I de la ley N° 27444, que concierne a la ley del procedimiento administrativo general. Art. 5. Prohibición de la exigencia documentaria. Hace énfasis que se debe simplificar la documentación y presentarlas una sola vez ya que éstas deben estar conectadas, entre éstos documentos están los antecedentes policiales, penales, documentos de identidad. Artículo 8.- Emisión gratuita de la primera copia certificada de denuncia policial. El duplicado inicial autenticado de la denuncia policial será gratis e inmediato, la víctima no debe terminar pagando. Artículo 9.- Eliminación de la exigencia del certificado de supervivencia u otras constancias de supervivencia. Con el paquete simplificador, ya no se necesitará este documento.



## **Capítulo 2**

Configuración de un modelo para la satisfacción del usuario

## **2.1 Tipo y diseño de investigación**

### **Tipo de investigación**

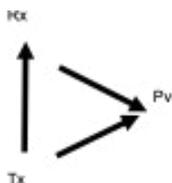
La investigación presentada fue aplicada (CONCYTEC, 2017), pues se dio solución a la realidad problemática encontrada, mediante el modelo de simplificación administrativa, aplicando conocimientos existentes. Por su temporalidad tuvo corte transversal, ya que la investigación es en un tiempo determinado. Además, tuvo corte trasversal realizado en un año determinado.

### **Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva propositiva; después de realizar el diagnóstico de cada una de las variables y encontrar sus características, se procedió a plantear un modelo para solucionar el problema de simplificación administrativa.

El trabajo contó con levantamiento de información de fuentes primarias referente a la simplificación administrativa y satisfacción del usuario de los estudiantes de post grado de la UNSM; la información fue útil para elaborar la propuesta del modelo como segunda fase, respaldado con teorías pertinentes.

Tiene el siguiente esquema:



Tx: Teorías de simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

Rx: Realidad diagnóstica de simplificación administrativa y satisfacción del usuario

Pv: Propuesta validada

## 2.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Nota: La matriz de operacionalización se encuentra en anexos.

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población

Se tiene a todos los estudiantes activos de la escuela de posgrado de la UNSM, son un total de 150 estudiante (Universidad Nacional de San Martín, 2019).

### Muestra

Para encontrar el tamaño de la muestra se tuvo en cuenta el tamaño total de la población. Para el cálculo se consideró de manera secuencial, el porcentaje de éxito, el porcentaje de fracaso, el nivel de confianza el mismo que determina el indicador  $z$  de distribución normal, el nivel de error permisible, el porcentaje estimado de la muestra, el tamaño de la población y al final el tamaño de la muestra.

- Porcentaje de éxito ( $p$ ): La investigación, considera un 50% de probabilidad.
- Porcentaje de fracaso ( $q$ ): Se considera un 50% de probabilidad.
- Nivel de confianza ( $z$ ): El nivel de confianza establecido es del 95%. Para este grado de confianza corresponde un valor de  $z$  igual a 1.96 obtenido de una tabla de distribución normal.

- Nivel de error permisible (e): Este error ha sido definido con un margen del 5%.
- Porcentaje de la muestra (n%).

El tamaño de la muestra se calculó mediante la siguiente fórmula estadística finita conocida:

$$n = \frac{NZ^2(p \times q)}{E^2N + Z^2pq}$$

$$n = \frac{150 \times 1,96^2(0.5 \times 0.5)}{0.05^2 \times 150 + 1,96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 107$$

El tamaño de la muestra o el número de estudiantes a encuestar se tomará en cuenta mediante la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n_0 = \frac{107}{1 + \frac{107}{150}}$$

$$n_0 = \frac{107}{1.655}$$

$$n_0 = 62$$

El número total de estudiantes a encuestar fue de 62.

## **Muestreo**

Se utilizó un muestreo probabilístico por intención.

## **Unidad de análisis**

Estuvo representado por un estudiante de la escuela de posgrado de la UNSM, que reúne las características para la investigación.

## **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

Fueron considerados todos los estudiantes de posgrado de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín que hacen uso de los servicios. Se consideraron los estudiantes de los ciclos del periodo 2019- II y 2020 I.

### **Criterios de exclusión**

Son todos aquellos estudiantes que no cumplen con las características de la muestra. En este caso son los estudiantes en general de la UNSM, incluyendo los ciclos nuevos.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Se empleó como técnica la encuesta, teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo aplicada los estudiantes de la escuela posgrado de la UNSM-T.

### **Instrumentos**

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron los cuestionarios en referencia a las variables de estudio. Estuvo elaborado mediante preguntas cerradas utilizando la escala Likert del 1 al 5 con (Malo, muy malo, regular, bueno y excelente). A su vez, los instrumentos estuvieron de acorde a las variables de estudio con sus respectivas dimensiones. Respecto al instrumento de simplificación administrativa tuvo 12 preguntas y la variable satisfacción del usuario tuvo 17 preguntas.

## **2.5 Validez**

Los instrumentos de cada variable de la investigación fueron validados por el juicio de expertos en la que consiste en un metodólogo, 1 expertos en gestión empresarial, 1 experto en administración un experto en gestión universitaria y uno en gestión pública; las que dieron su valoración a los instrumentos para ser aplicados. Estos son:

Tabla 1. Validez de expertos sobre los instrumentos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Simplificación administrativa	1	Metodólogo	5	Excelente
	2	Doctor en gestión empresarial	4.4	Excelente
	3	Doctor en gestión empresarial	5	Excelente
	4	Doctor en gestión universitaria.	4.3	Bueno
	5	Doctor en administración	5	Excelente
Satisfacción	1	Metodólogo	5	Excelente
	2	Doctor en gestión empresarial	4.8	Excelente
	3	Doctor en gestión empresarial	4.4	Excelente
	4	Doctor en gestión universitaria	4.3	Bueno
	5	Doctor en administración	5	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la validez de los instrumentos de recolección de datos, fueron revisados, los que consideraron la coherencia, pertinencia de los indicadores de la operacionalización con los instrumentos. Luego se calculó el resultado de 4.74, representando el 94.74% de concordancia entre los expertos para ambas variables. Es decir, tiene una alta validez con las condiciones precisas para ser ejecutado.

## 2.6 Confiabilidad

En este campo, se aplicó 20 encuestas piloto para cada uno de los instrumentos referido a las variables de estudio; después se calculó el alfa de Cronbach, donde los resultados permitieron saber si es confiable o no el instrumento. Las consideraciones del alfa de Cronbach se miden por rangos de la siguiente manera:

Tabla 2. Aplicación del alfa de Crombach de confiabilidad

Rango	Nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

## 2.7 Gestión de simplificación administrativa y satisfacción del usuario

Confiabilidad de simplificación administrativa y satisfacción del usuario

Tabla 3. Resumen de procesamiento de encuestas piloto para ambas variables

	N°	%
Válidos	20	100
Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	20	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4. Alfa de Crombach de la variable simplificación administrativa**

Estadísticos de gestión participativa	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.944	17

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5. Alfa de Crombach de la variable satisfacción del usuario**

Estadísticos de productividad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.933	21

Fuente: Elaboración propia

La validación de resultados arrojados por el alfa de Crombach para la variable simplificación administrativa, arrojó un índice de 0.94. Respecto a los resultados de la variable satisfacción, arrojando un valor de 0.93. Concluyendo que los resultados tienen un índice muy alto y los instrumentos están listo para ser aplicados en la recolección de campo.

## 2.8 Procedimiento

La investigación tuvo dos fases:

**Primero:** Tiene una fase diagnóstica, donde se recopiló información mediante encuestas y entrevistas de la variable satisfacción del usuario para describirla y presentarla como elemento para la siguiente fase. Se presentó en tablas y figuras.

**Segundo:** Y una fase propositiva. Con la información obtenida se elaboró el modelo de simplificación administrativa como variable independiente, teniendo en cuenta las dimensiones de operacionalización de la variable que fue respaldado mediante las teorías presentadas.

## 2.9 Métodos de análisis de datos

Se llevó a cabo el proceso después de recolectar y procesar los datos de la siguiente manera: Los datos fueron ordenados en Excel para luego calculó las tablas y gráficos mediante la estadística descriptiva y se realizó el análisis en Word.

## 2.10 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta el consentimiento informado a todos los involucrados en la recolección de información; así mismo, se respetó las normas internacionales como el APA en las investiga-

ciones utilizados. A su vez, la investigación se realizó con el consentimiento y conocimiento de la institución y los encuestados. Además, la investigación estuvo ligada a la responsabilidad social respecto al desarrollo de la institución mediante la propuesta realizada.



## **Capítulo 3**

Simplificación administrativa en la escuela de  
posgrado de la UNSM

**Objetivo específico 1.** Caracterizar la simplificación administrativa de la escuela de posgrado de la UNSM, 2020.

### 3.1 Resultado de dimensión 1.

Tabla 6. Resultados de dimensión de tiempo de atención.

Escala	Puntaje	Porcentaje
Deficiente	31	50%
Regular	29	47%
Eficiente	2	3%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

La tabla 6, nos muestra los resultados de la dimensión de tiempo de atención de la variable simplificación administrativa, aplicada a 62 estudiantes de la facultad de ciencias económicas de la UNSM-T; de las cuales, el 50% (31), contestaron que la dimensión es deficiente, el 47% es regular, y un 3% (2) es eficiente. En se puede notar que el tiempo en que duran los trámites en la institución son extensos, burocracia en recepción de documentación, así mismo, el tiempo de respuesta en entrega de documentación también es con demoras y lo mismo pasa con el tiempo de atención de trámites en la institución.

## 3.2 Resultados de dimensión 2

Tabla 7. Dimensión de costos de procedimientos

Escala	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	18	29%
Regular	31	50%
Eficiente	13	21%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Respecto a la tabla 7, los resultados de la dimensión costos de procedimientos de la variable simplificación administrativa, aplicado a una muestra de 62 estudiantes de la facultad de ciencias económicas de la UNSM-T. Se obtuvo que el 50% (31) manifestaron que la dimensión es regular, el 29% (18) deficiente y el 21% (13) es eficiente. Quiere decir que los costos por el pago de servicios, costos por trámites, de procedimientos administrativos y costos en relación al servicio que recibe son muy altos en relación a lo que reciben los estudiantes; es decir, falta reforzar los procedimientos para obtener resultados mejores.

### 3.3 Resultados de dimensión 3

Tabla 8. Dimensión de procedimientos administrativos

Escala	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	17	27%
Regular	32	52%
Eficiente	13	21%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 8, se observa los resultados de la dimensión procedimientos administrativos de la variable simplificación administrativa, aplicado a 62 estudiantes, en la que resultó que el 52% (32) mencionaron que es regular, el 27% (17) indicaron que es deficiente y el 21% (13) es eficiente. Lo que implica que la eficacia en los trámites de la institución, la eficiencia en los trámites administrativos, la simplificación administrativa y la legitimidad en los trámites son regulares, en la que falta mejorar para tener resultados eficientes en un mayor porcentaje.

### 3.4 Resultados acumulados de la variable 01

Tabla 9. Variable de simplificación administrativa en la facultad de ciencias económicas de la UNSM-T.

Escala	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	17	27%
Regular	31	50%
Eficiente	14	23%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

Se observa los resultados de la variable simplificación administrativa en la facultad de ciencias económicas de la UNSM-T, aplicado a 62 estudiante, en la que resultó que es regular en un 50% (31), es deficiente en un 27% (17) y eficiente en un 23% (14), tal como se aprecia en la tabla N° 09. Pues, quiere decir que, el tiempo de atención es deficiente, los costos de procedimientos son elevados en comparación al servicio recibido; lo mismo pasa con los procedimientos administrativos que faltan mejorar. A su vez, esto se da por el inadecuado liderazgo en la institución, escasa comunicación y articulación con las distintas áreas administrativas para mejorar los servicios con la implementación de herramientas adecuadas. De la misma forma, los cuellos de botella o nodos críticos se encuentran en las demoras que tiene los docentes en entregar los proyectos de investigación, esto se da

porque la universidad carece de un manual de procedimientos que establezca tiempos específicos para los trámites y plazos a docentes y personal administrativo; a esto se suma el escaso control interno.

**Objetivo específico N° 02.** Caracterizar la satisfacción del usuario de la escuela de posgrado de la UNSM, 2020.

### 3.5 Resultados de dimensión 1

Tabla 10. Dimensión de componentes relacionados al personal

Escala	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	25	40%
Regular	27	44%
Eficiente	10	16%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

La tabla 10, muestra los resultados de los componentes relacionados al personal de la variable satisfacción del usuario, aplicado a 62 estudiantes, en los que se obtuvo que el 44% (27) afirman que tiene una escala regular, el 40% (25) es deficiente y solo un 16% (10) afirman que es eficiente. Quiere decir que falta reforzar la motivación del personal administrativo para una mejor atención, así mismo cabe indicar que falta mejorar la comunicación, capacidad del personal administrativo para atender las

necesidades de los estudiantes; de la misma forma falta mejorar la confianza para con los estudiantes y la disposición para en la atención, con todo ello para mejorar los resultados en la institución.

### 3.6 Resultados de dimensión 02

Tabla 11. Dimensión de componentes de interacción

Escala	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	19	31%
Regular	28	45%
Eficiente	15	24%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

La tabla 11, muestra los resultados de la dimensión componentes de interacción relacionados a la variable satisfacción del usuario, aplicados a 62 estudiantes, resultando que 45% (28) menciona que la dimensión tiene un nivel regular, el 31% (19) mencionan que es deficiente y un 24% (15) es eficiente. Lo que indica que el trato que brinda el personal al estudiante no es el mejor, eso incluye las demoras en la rapidez de atención, la influencia externa no es considerada, existen deficientes políticas internas

sobre atención al usuario y la disposición de leyes internas no son las adecuadas, en resumen, el nivel de calidad del servicio falta ser reforzado para tener resultados positivos.

### 3.7 Resultados de dimensión 3

Tabla 12. Dimensión de componentes estructurales

Escala	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	17	27%
Regular	33	53%
Eficiente	12	19%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

La tabla 12, muestra los resultados de la dimensión componentes estructurales de la variable satisfacción del usuario, aplicado a 62 estudiantes, resultando que el 53% (33) tiene un nivel regular, el 27% (17) es deficiente y el 19 (12) es eficiente. Lo que implica que la calidad del mobiliario en la institución no es la adecuada, tampoco la infraestructura, ambientes con aire acondicionado, higiene en las aulas la calidad en las instalaciones de equipos y comunicaciones faltan mejorar, ya que no brinda las condiciones para recibir las condiciones de estudio a los estudiantes.

Tabla 13. Resultados de la variable satisfacción del usuario

Escala	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	21	34%
Regular	33	53%
Eficiente	8	13%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia

En los resultados de la tabla 13, corresponden al con solidado de la variable satisfacción del usuario, aplicado a 62 estudiantes de la facultad de ciencias económicas de la UNSM-T, resultando que el 53% (33) mencionan que la variable tiene un nivel regular, el 34% (21) tiene un nivel deficiente y el 13% (8) menciona que tiene un nivel eficiente. Quiere decir, que los componentes relacionados al personal, componentes de interacción y componentes estructurales faltan mejorar porque son regulares y deficientes en un mayor porcentaje, mejorando ello se asegura la satisfacción del usuario. Así mismo, las políticas internas de la institución son débiles, especialmente las relacionadas al personal, a las estructurales y las de interacción con el usuario, haciendo que la satisfacción no sea la adecuada.

### 3.8 Objetivo específico 3

Diseñar un modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la escuela de posgrado de la UNSM, 2020.

Tabla 14. Gestión de simplificación administrativa

Gestión de simplificación administrativa	Tiempos de atención	Eficacia
	Costos de atención	Eficiencia
	Procedimientos administrativos	Efectividad

Fuente: Elaboración propia

La propuesta estuvo diseñada después de conocer la situación de las variables de simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, en las que se encontró la deficiencia en los componentes estructurales, relacionados al personal e interacción. Con ello, el diseño del modelo está basado en una entrada o inicio, luego el proceso donde interactúan elementos de tiempos de atención, costos de procedimientos y procedimientos administrativos, todo esto con el propósito de mejorar el proceso en la atención, brindando las facilidades al estudiante con menos tiempos y costos, de esa manera que ellos tengan una mayor satisfacción respecto a los servicios que reciben.

### 3.9 Objetivo específico 4

Validar el modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la Escuela de Posgrado de la UNSM, 2020.

Tabla 15. Validación de la propuesta por los expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Propuesta de gestión participativa para mejorar la productividad	1	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.7	Excelente
	2	Doctor en gestión empresarial	5	Excelente
	3	Doctor en gestión empresarial	5	Excelente
	4	Doctor en gestión universitaria.	4.5	Bueno
	5	Doctor en administración	5	Excelente

Fuente: Elaboración propia

La validación de la propuesta estuvo conformada por 5 expertos, conformados por 1 metodólogo (doctor en gestión pública y gobernabilidad), 2 doctores en gestión empresarial, 1 en gestión universitaria y 1 en administración, calificando aspectos metodológicos, técnicos y de orden del modelo mencionado. Los resultados de la validación fueron positivos en un 7.29%, dando pase a socializar y aplicar la propuesta de simplificación administrativa.

### 3.10 Objetivo general.

Establecer un modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la Escuela de Posgrado de la UNSM, 2020.

Tabla 16. Propuesta de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario.

<b>Propuesta de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario</b>	INICIO	Escasa: -Tiempo de atención. -Costos elevados -Procedimientos burocráticos y complejos	
	PROCESO	Tiempos de atención	Eficacia
		Costos de atención	Eficiencia
	FINAL	Procedimientos administrativos	Efectividad
		Mayor: Mejores servicios Mejor liderazgo Buena comunicación. Mayor articulación Menos burocracia <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	

Fuente: Elaboración propia

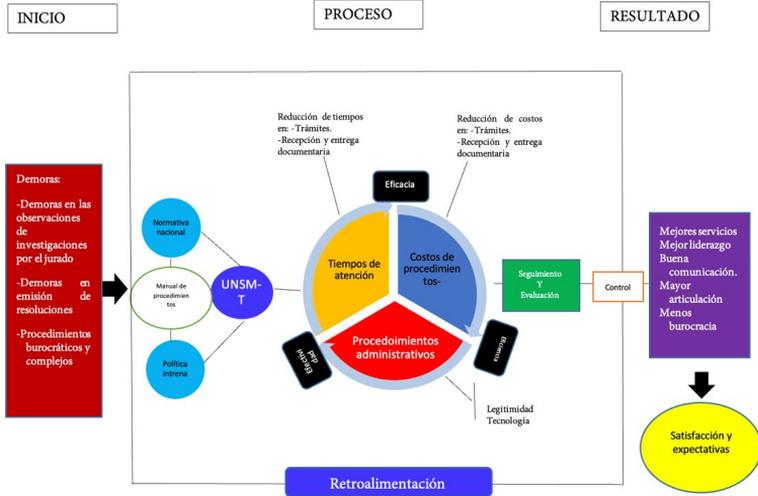
La propuesta se caracteriza por fortalecer y mejorar el tiempo de atención en los servicios, los costos generados en los mismos y procesos administrativos más accesibles y eficientes. Así mismo, permite fomentar el liderazgo, comunicación y articulación en las áreas administrativas para tener menos burocracia en los servicios brindados; esto conlleva a la satisfacción del usuario mediante políticas que faciliten la satisfacción en componentes relacionados al personal, en interacción y estructurales.



## **Capítulo 4**

Propuesta de Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario

### 4.1 Representación gráfica



### 4.2 Introducción

Los usuarios de las instituciones públicas, siempre se han caracterizado por tener procesos administrativos burocráticos, con demoras y altos costos, haciéndolas poco eficaces y eficientes, esto se evidencia en las interminables colas para tramitar documentos, demoras en responder, costos por cada documento simple, a esto se suma el desgano en la atención por parte de los administrativos, conocido por la opinión de los usuarios. El liderazgo en las instituciones, acompañado de motivación y comunicación es importante para que el personal que está en contacto con el usuario brinde mejores servicios. Así mismo, deben existir herramientas necesarias mediante la tecnología para reducir procesos en la atención, con menores costos y en un menor tiempo,

de lo contrario, los servicios públicos son deficientes, teniendo como resultado a usuarios insatisfechos. Por tal motivo, se presenta el modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario en las instituciones públicas.

### **4.3 Objetivos**

#### **General**

Contribuir a la mejora de la satisfacción del usuario en las instituciones públicas.

#### **Específicos**

- Promover estrategias, que permitan mejorar los servicios brindados en las instituciones.
- Fortalecer el liderazgo de las instituciones para promover una buena comunicación y motivación en los colaboradores para tener mejores resultados hacia el usuario.
- Promover estrategias de reducción de procesos, con mayor tecnología y políticas adecuadas para mejorar la eficacia y eficiencia en las instituciones.

## 4.4 Teorías

La propuesta se fundamenta en el Decreto Legislativo N° 1246 de simplificación administrativa, en el art. 1, indica el procedimiento administrativo general; así mismo, en el art. 5., indica la prohibición de exigencia documentaria. Hace énfasis que se debe simplificar la documentación y presentarlas una sola vez y de forma gratuita en algunos casos como antecedentes policiales, penales, documentos de identidad. Con el paquete simplificador se limitan documentaciones innecesarias, pudiendo verificar en la misma web. Con todo esto se busca disminuir procesos, costos y tiempo en los trámites públicos, como parte de la modernización del estado (Congreso de la República, 2016).

Decreto supremo 004-2013-PCM. Plan Nacional de simplificación administrativa 2013-2016.

A través de la resolución ministerial N°048 2013, precisa acciones del que tiene que ver con metas, indicadores, plazos en las entidades públicas, para mejorar la eficiencia y calidad de los procedimientos para brindar mejores servicios a los ciudadanos. Esta puede ser implementada mediante las TIC (tecnología de información y comunicación), con el fin de reducir la carga administrativa de las entidades públicas, dentro de los objetivos se tiene: i), promover la implementación de procesos de simplificación administrativa, dirigida a mejorar resultados al ciudadano. ii), Promover la incorporación progresiva de TICs, con el afán de brindar servicios de calidad. iii), Promover el desarrollo de atención al ciudadano mediante modelos con su respectiva im-

plementación. iv), Fortalecer el proceso de simplificación administrativo (PCM, 2013. P. 5-6).

### **Teoría de la motivación (Frederick Herzberg, 1966)**

En las instituciones, los gestores y líderes deben buscar la forma de mejorar los procesos de gestión con alta eficiencia y desempeño de sus colaboradores, para ello la motivación es un elemento importante. La misma determina factores que son de interés de los colaboradores y que los motivan para tener una mayor productividad. La misma, influye en la satisfacción que resulta de una buena motivación; a su vez, existen factores de higiene que al ser adecuados e influyen a largo plazo (Garrote, 2018).

Dentro de los factores de motivación tenemos:

- Logros
- Reconocimientos
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción.

Dentro de los factores de higiene, tenemos:

- Sueldos
- Políticas y normas internas.

- Relaciones laborales.
- Supervisión.
- Estatus.
- Seguridad laboral
- Otros.

## **4.5 Fundamentación**

### **a. Sociológica**

El modelo planteado, involucra las acciones de liderazgo para dirigir procesos de simplificación administrativa, donde los colaboradores tienen herramientas necesarias y condiciones para brindar mejores servicios a los usuarios. Así mismo, en las instituciones públicas, existe interacción social, comunicación e información al público usuario.

### **b. Política**

Todas las instituciones públicas, se adecúan a la normativa nacional, incluso adaptan ello a las políticas internas de las instituciones para facilitar y mejorar los procesos, sin salirse del marco legal. Con ello, el modelo, implica decisión política por parte de las autoridades competentes, con el fin de beneficiar a los ciudadanos con mejores servicios.

### **c. Psicológica**

Los colaboradores administrativos de las instituciones, tienen en cuenta comportamientos individuales, que se refuerzan con la motivación que reciben desde la alta dirección. Así mismo, el modelo tiene en cuenta la comunicación, motivación y liderazgo, que influye psicológicamente en el comportamiento de los colaboradores, haciendo que brinden mejores servicios al ciudadano.

### **d. Tecnológica**

La propuesta contribuye a mejorar procesos de simplificación administrativa, haciéndolos más fáciles y menos burocráticos con la Tecnología, Ciencia e investigación (TICs), entre ellas tenemos herramientas virtuales, máquinas, softwares en línea, muy importantes para poder llevar a cabo los procesos necesarios de simplificación administrativa.

## **4.6 Caracterización**

- **Mejorar la eficiencia en la comunicación.** Se logra cuando se toma en cuenta las necesidades de cada área, enfocados en atender los requerimientos para realizar los procesos correctos.

- **Estimular el trabajo de los colaboradores.** Es un elemento importante, que permite identificar al colaborador con la institución, logrando una mejor interacción con el usuario.
- **Promover el compromiso e identificación con los resultados.** Es un componente que tienen que ver con el cumplimiento de metas, dándose desde el compromiso de cada colaborador, demostrado en la productividad que tiene dentro de la institución en favor de ellos usuarios.
- **Promover la simplificación administrativa.** Se trata de reducir procesos que vayan acompañados de tecnología y políticas adecuadas para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en la institución, conllevando a una mayor satisfacción del usuario.

## 4.7 Pilares

### Liderazgo

Todas las instituciones, cuentan con un líder que dirige a un conjunto de personas, buscando la articulación de procesos en todas las áreas administrativas, creando identificación y compromiso de los colaboradores.

## **Comunicación**

Para poder articular procesos dentro de las instituciones, es importante llevar a cabo una buena comunicación eficaz con todas las áreas para brindar información acertada y consensuada, donde todos conozcan las políticas internas, objetivos y visión de entidad, mejorando los procesos y los servicios generales.

## **Integración**

La integración es importante en las instituciones para articular acciones de simplificación administrativa con todas las áreas, de esa manera articular procesos y llegando a la simplificación de procesos.

## **Mejora continua**

La mejora continua en la implementación de procesos es importante, para superar cuellos de botella y volverse más eficiente, hasta lograr perfección, pensando en los buenos servicios al ciudadano. Es por ello que se debe incentivar la unificación de esfuerzos de todos los colaboradores para lograrlo.

## **Principios**

Es importante promover la articulación de procesos, liderada por la autoridades competentes o líderes de las instituciones.

- Se debe mejorar la comunicación eficiente y lineal en todas las áreas.
- La información debe ser oportuna para manejar los procesos adecuados.
- Los servicios brindados por las instituciones deben ser de calidad.
- Todos los procesos enmarcados dentro de la simplificación, deben alinearse a la normativa, pensando en el bienestar ciudadano.

## **4.8 Contenidos**

El modelo planteado, parte de la necesidad de mejorar resultados positivos en la gestión de las instituciones públicas, impidiendo el desarrollo de las mismas. Todo esto es causado por los trámites burocráticos, demoras en los procesos administrativos, con largas colas, altos costos y demoras en los trámites documentarios; así mismo, a esto se suma el escaso liderazgo, comunicación y motivación de los líderes para dirigir políticas internas que ayuden a superar los problemas mencionados, influyendo negati-

vamente en la eficacia, eficiencia y efectividad de la organización.

En este sentido, el modelo se sustenta en el Decreto supremo 004-2013-PCM. Plan Nacional de simplificación administrativa 2013-2016, que indica la reducción de reducir carga administrativa mediante la implementación de TICs, contemplando los siguientes objetivos: i), promover la implementación de procesos de simplificación administrativa, dirigida a mejorar resultados al ciudadano. ii), Promover la incorporación progresiva de TICs, con el afán de brindar servicios de calidad. iii), Promovre el desarrollo de atención al ciudadano mediante modelos con su respectiva implementación. iv), Fortalecer el proceso de simplificación administrativo (PCM, 2013. P. 5-6).

Con ello, ayudará a fortalecer y mejorar el tiempo de atención en los servicios, los costos generados en los mismos y procesos administrativos más accesibles y eficientes. Así mismo, permite fomentar el liderazgo, comunicación y articulación en las áreas administrativas para tener menos burocracia en los servicios brindados; esto conlleva a la satisfacción del usuario mediante políticas que faciliten la satisfacción en componentes relacionados al personal, en interacción y estructurales. Todo el proceso está liderado por las máximas autoridades de las instituciones que aplicarán políticas internas enlazadas al plan nacional de simplificación administrativa, con el objetivo de brindar mejores servicios a los usuarios y ciudadanos

Así mismo, el modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario en las instituciones públicas, está basado en una entrada o inicio, luego el proce-

so donde interactúan elementos de tiempos de atención, costos de procedimientos y procedimientos administrativos, todo esto con el propósito de mejorar el proceso en la atención, brindando las facilidades al estudiante con menos tiempos y costos, de esa manera que ellos tengan una mayor satisfacción respecto a los servicios que reciben. Para que el modelo pueda ser implementado, es necesario que las autoridades de las universidades públicas asuman funciones de liderazgo, junto a todo el personal, para cumplir con las actividades programadas en el siguiente detalle:

Estrategias de simplificación administrativa	
Tiempo de atención	Proceso
<p><b>ESA2.</b> Que todas las áreas sean eficaces y cumplan con las metas requeridas en los trámites realizados por los usuarios.</p> <p>Nivel de mejora en el cumplimiento de metas con tiempos establecidos en la atención del usuario</p> <p>Conformar equipos de trabajo para control interno</p> <p>Reuniones informativas mensuales.</p> <p>Gerencia general y administración</p> <p>15.01.21 30.12.23</p> <p>5.000</p> <p>UNSM</p> <p>Gerente general y administrador</p>	<p><b>Estándares de mejora</b></p> <p><b>Indicadores de mejora</b></p> <p><b>Acciones de mejora</b></p> <p><b>Actividades</b></p> <p><b>Responsables de la actividad</b></p> <p>Tiempo: Inicio- Final</p> <p>Presupuesto S/.</p> <p>Financiamiento</p> <p>Responsable del seguimiento</p> <p>ESAI. Que haya una mejor planificación de políticas internas que disminuyan la carga laboral en la institución en menor tiempo.</p> <p>Nivel de mejora comprobada de disminución de tiempos en la atención en todas las áreas</p> <p>Crear herramientas de atención en línea que de manden menor tiempo.</p> <p>Creación de equipo de seguimiento al cumplimiento de políticas internas.</p> <p>Gerencia general y administración</p> <p>15.01.21 30.12.21</p> <p>20.000</p> <p>UNSM</p> <p>Administrador</p>

		Estrategias de simplificación administrativa	
Procedimientos administrativos	Costos de procedimientos	Proceso	
<b>EAD6.</b> Lograr efectividad en los procedimientos administrativos en la institución, en menos procesos.	<b>ESA5.</b> Lograr la simplificación administrativa y legitimidad institucional de la misma.	<b>Estándares de mejora</b>	
Verificación de indicadores de mejoramiento de procedimientos administrativos	Comprobación de instrumentos de gestión que contemplan la simplificación administrativa.	<b>Indicadores de mejora</b>	
Implementación de máquinas y softwares que simplifiquen procesos generales	Formación de equipos que dirijan el procedimiento consensuado de S.A.	<b>Acciones de mejora</b>	
Equipos especializados para instalar las herramientas en línea.	Reuniones de seguimiento y actividades de evaluación.	<b>Actividades</b>	
Gerencia general y administración	Gerencia general y administración	<b>Responsables de la actividad</b>	
15.01.21 30.12.23	15.01.21 30.12.23	<b>Tiempo:</b> Inicio- Final	15.01.21 30.12.23
50.000	5.000	<b>Presupuesto S/.</b>	20.000
UNSM	UNSM	<b>Financiamiento</b>	UNSM
Gerente general y administrador	Gerente general y administrador	<b>Responsable del seguimiento</b>	Gerente de presupuesto

Fuente: Adaptado del modelo de Carraza (Universidad César Vallejo, 2019).

## 4.9 Evaluación

Para lograr el nivel de mejora en la satisfacción del usuario es importante realizar la evaluación respectiva de la implementación del modelo, considerando acciones, actividades, presupuestos, medidos mediante escalas, buscando medir riesgos y superarlos mediante estrategias establecidas de la siguiente forma:

NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN	ESCALA	PROCEDIMIENTO
Ningún avance	0%	No se ha iniciado la ejecución por diferentes razones que deben ser justificadas.
Inicio	1 a 25%	Se ha dado inicio a la ejecución de la propuesta, respetando el cronograma de actividades y tiempos respectivos. Sin embargo, falta continuar.
En proceso	26 a 50%	La ejecución está en proceso, el avance es lento hasta el 50%, faltando la ejecutar la mitad considerando fechas y procesos establecidos.
Lograda	51 a 75%	La ejecución tiene un procedimiento logrado en un 75%, sin embargo, no se ha concluido en su totalidad por diferentes razones.
Destacada	76 a 100%	La ejecución ha tenido éxito en su totalidad, faltando dar sus toques finales para tener buenos resultados en la institución. .

Fuente: Adaptado del modelo de Carraza (Universidad César Vallejo, 2019).

Respecto al monitoreo del modelo, se da mediante acciones ejecutadas, teniendo en cuenta los indicadores que llevan al cumplimiento de objetivos, identificando problemas y buscando la manera de superar dichos inconvenientes que dificultan la implementación y proponiendo una retroalimentación y mejora continua.

## 4.10 Matriz de monitoreo y evaluación de objetivos

Líneas de acción	Mejora de la participación		
Objetivos específicos	Promover estrategias, que permitan mejorar los servicios brindados en las instituciones.	Fortalecer el liderazgo de las instituciones para promover una buena comunicación y motivación en los colaboradores para tener mejores resultados hacia el usuario.	Promover estrategias de reducción de procesos, con mayor tecnología y políticas adecuadas para mejorar la eficacia y eficiencia en las instituciones.
Niveles de objetivos logrados	Implementación inicial de 1 a 25%	Implementación inicial de 1 a 25%	Implementación inicial de 1 a 25%
Medios de verificación	Inclusión del modelo en los instrumentos de gestión como el ROE, la simplificación administrativa con menos costos y tiempos.	Creación de equipos de trabajo e integración	Inclusión en la política institucional, la implementación de herramientas para lograr la efectividad de simplificación administrativa
Dificultades presentadas de acuerdo al nivel de logros.	Que las áreas se opongan a implementar los procesos.	Participación e involucramiento escaso.	Incumplimiento de acuerdos por parte de los involucrados.
Reformulación de acciones para mejorar el logro programado.	Actividades de socialización y sensibilización.	Estrategias de involucramiento entre áreas.	Incluir en las políticas internas el modelo de gestión participativa mediante resolución.

Fuente: Adaptado del modelo de Carranza (Universidad César Vallejo, 2019).

### Viabilidad

La propuesta es viable, debido a los procesos claros establecidos que facilita su aplicabilidad. En la parte presupuestal es necesaria la voluntad política de la alta dirección para la modificación de instrumentos de gestión y herramientas que servirán para la implementación. Así mismo, el modelo estará liderada por la, ad-

ministración y demás áreas, lo cual depende de su compromiso para aplicarla e implementarla en su totalidad y de manera sostenible. Para ello, es importante adoptar la propuesta y emitir la documentación pertinente para su funcionamiento.

### **Vigencia**

La propuesta tendrá una vigencia de tres años, tiempo en que demandará la institución para aprobación de políticas, instrumentos e implementación de herramientas para su aplicación correcta, luego debe ser revisada para su retroalimentación y mejoramiento continuo.



## **Capítulo 5**

Cierre

## **5.1 Caracterización**

Los resultados mostrados de ambas variables, se observa la caracterización y la situación de cada una de las variables. En la que la gestión de simplificación administrativa presenta problemas que afectan su proceso normal, como son: Demoras en el tiempo de atención, altos costos de procedimientos en comparación al servicio recibido, lo mismo ocurre con los procedimientos administrativos, estos afectan a la satisfacción del usuario en componentes relacionados al personal, interacción y componentes estructurales. Todos éstos fueron insumo principal para formular la propuesta.

## **5.2 Resultados descriptivos**

En referencia a los resultados descriptivos, la simplificación administrativa en la facultad de ciencias económicas de la UNSM – T, aplicada a 62 estudiantes, en las que se obtuvo que un 50% es regular, el 27% es deficiente y un 23% es eficiente, indicando que falta mejorar el tiempo de atención, mejorar los costos de procedimientos ya que son altos. Respecto a la satisfacción del usuario, el 53% menciona que es regular, el 34% es deficiente y el 13% es eficiente, lo que refleja que los componentes que tienen que ver con el personal, con la interacción del personal con los usuarios y los componentes estructurales que faltan reforzar para tener resultados positivos y mejorando la satisfacción en gran manera.

En concordancia con Fernández (2019), los resultados de simplificación no fueron altos, ya que ésta no es ágil en la institución, por ello plantea que los procesos de contrataciones deben ser electrónicos, para lograr agilidad y reducción en tiempos y costos en los trámites respectivos. Por su parte, Nápoles, Tamayo y Moreno (2016), respecto a la satisfacción del usuario es positiva, con procedimientos administrativos eficientes, después de haber aplicado la herramienta para la toma de decisiones para formular mejores estrategias que solucionan procesos tardíos, que hacían lentos los procesos y generando insatisfacción en los usuarios. Incluso, Traiter (2016), concuerda que una propuesta de simplificación administrativa, ayudan a mejorar la satisfacción a través de mejores servicios. La comunicación es clave para mejorar los procesos, se ahorra tiempo y recursos. Así mismo, Sanz (2019), concuerda el modelo de simplificación administrativa, simplifica procesos, haciéndolos mas eficaces y eficientes mediante la disminución de carga administrativa, mejorando la satisfacción del usuario.

A su vez, la propuesta estuvo planteada a partir del diagnóstico de las variables simplificación administrativa y satisfacción del usuario, en las que se encontró la deficiencia en los componentes estructurales, relacionados al personal e interacción. Con ello, el diseño del modelo está basado en una entrada o inicio, luego el proceso donde interactúan elementos de tiempos de atención, costos de procedimientos y procedimientos administrativos, todo esto con el propósito de mejorar el proceso en la atención, brindando las facilidades al estudiante con menos tiempos y costos, de esa manera que ellos tengan una mayor satisfacción respecto a los servicios que reciben.

### 5.3 Disminución de procesos

En este marco, Alonso (2016), concuerdan que, mediante la reestructuración de la parte administrativa, se consiguió la disminución de procesos, haciéndolos más sencillos y accesibles al ciudadano, fomentando la satisfacción. Respecto a Contreras y Medina (2017), los resultados concuerdan en que, la disminución de procesos en la atención al usuario, influye directamente en la satisfacción del usuario, para ello se redujeron tiempos de espera mediante la satisfacción al usuario.

Para respaldar la investigación se tuvo la opinión técnica y metodológica de 5 expertos en el tema de investigación, conformados por 1 metodólogo, 2 doctores en gestión empresarial, y en administración, calificando aspectos metodológicos, técnicos y de orden del modelo mencionado. Los resultados de la validación fueron positivos, dando pase a socializar y aplicar la propuesta de simplificación administrativa. En la investigación de Febres y Mercado, (2020), concuerda que una buena estrategia de simplificación mejora la satisfacción, con resultados de satisfacción de 57,1% de satisfacción; sin embargo, ello parte de una política interna concreta.

Así mismo, la propuesta se caracteriza por fortalecer y mejorar el tiempo de atención en los servicios, los costos generados en los mismos y procesos administrativos más accesibles y eficientes. Así mismo, permite fomentar el liderazgo, comunicación y articulación en las áreas administrativas para tener menos

burocracia en los servicios brindados; esto conlleva a la satisfacción del usuario mediante políticas que faciliten la satisfacción en componentes relacionados al personal, en interacción y estructurales. En este sentido, Bueno (2019), concuerda en que la propuesta de simplificación se caracterizó por tener una triada orgánica, normativa y procedimental, los cuales para atender el fenómeno simplificador se tenía que fortalecer la comunicación que iban en contra de las libertades individuales con procedimientos largos y costosos.

## **5.4 Conclusiones**

El modelo de simplificación administrativa, se estableció con los resultados obtenidos de deficiencia en tiempos, costos y procedimientos administrativos. Por ello el modelo, se identifica por mejorar la eficiencia en todos los procesos de simplificación en los servicios ofrecidos, con procesos accesibles y sencillos. También, permite fortalecer el liderazgo, mejorando la comunicación y articulación con las áreas administrativas, disminuyendo la burocracia en los trámites de los servicios brindados.

La simplificación administrativa en la escuela de posgrado facultad de ciencias económicas de la UNSM – T, se caracteriza por ser regular en un 50% y deficiente en un 27%; indicando que el tiempo de atención no es el adecuado, los costos de procedimientos administrativos y servicios en general son altos en comparación de lo que reciben realmente. De la misma forma, los nodos críticos se encuentran en las demoras que tiene los docen-

tes en entregar los proyectos de investigación, por la carencia de un manual de procedimientos que establezca tiempos específicos para los trámites y plazos a docentes y personal administrativo; a esto se suma el escaso control interno.

La satisfacción del usuario en la escuela de posgrado de la facultad de ciencias económicas de la UNSM-T, se caracteriza por ser regular en un 53% y un 34% deficiente; lo que indica que los componentes relacionados al personal son deficientes; así mismo, los componentes de interacción y estructurales son regulares. Incluso, las políticas internas de la institución son débiles, especialmente las relacionadas al personal, a las estructurales y las de interacción con el usuario, haciendo que la satisfacción sea regular a ineficiente.

El diseño de la propuesta estuvo basado en el diagnóstico de las variables de estudio; con ello, el diseño tuvo un inicio, momento intermedio donde existen elementos de interacción con elementos en tiempos de atención, costos de procedimientos administrativos, con ello se fortalece y facilita los procesos en costos y tiempo, generando una mayor satisfacción.

La propuesta estuvo validada por 5 expertos que calificaron aspectos metodológicos, técnicos y de orden del modelo mencionado. Los resultados de la validación fueron positivos en 7.29%, dando pase a socializar y aplicar la propuesta de simplificación administrativa.

## 5.5 Recomendaciones

A los directivos de la escuela de posgrado de la facultad de ciencias económicas acoger la propuesta sustentada en estrategias de simplificación administrativa; ya que ayudará a mejorar los servicios al usuario, con procedimientos sencillos, bajos costos y accesibles.

Al decano de la escuela de posgrado de la UNSM-T, implementar herramientas electrónicas para mejorar los procedimientos administrativos, reduciendo tiempos y costos en la atención al usuario, incluyendo un manual de procedimientos administrativos con los plazos establecidos.

A los directivos de la escuela de posgrado de la UNSM-T, buscar programas de capacitación al personal para mejorar para mejorar la interacción personal y estructural en la institución, ya que tiene que ver con la satisfacción del usuario.

Al área administrativa y recursos humanos de la escuela de post grado de la UNSM-T, aprobar la propuesta para garantizar su ejecución he implementación.

Se recomienda validar el modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario; dando una mirada de juicio de expertos para que la propuesta esté lista para su implementación adecuada.



## Referencias

- Alonso, L. (2016). Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia. *Revista de investigaciones políticas y sociológicas*, 15(2), 183-200.
- Arteaga, H., Intriago, D., y Mendoza, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista La ciencia de la administración de empresas*, 2(4), 421-431.
- Astudillo, M., y Manrique, I. (2014). Algunas propuestas de simplificación administrativa y de recaudación del ISR. *Revista Rev. del Centro de Inv.*, 10(39)
- Benavides, G., y Barrientos, O. (2015). Elementos clave de la administración de programas académicos. Gestión de postgrados virtuales en la Universidad EAN. *Revista escuela de Administración de Negocios*.
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?. *Eunomía. Revista en Cultura de la legalidad*, 16, 146-157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017*. [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17017>
- Castro, J., Pazos, B., y Quisimalin, H. (2018). Satisfacción del cliente: Perspectiva de medición en el sector hotelero. Mikarimin. *Revista científica multidisciplinaria*, 5(1), 56-78. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1374/634>
- Centro de Investigación Parlamentaria. (2005). *Simplificación administrativa. Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. [Informe en línea]. Lima, Perú. [http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)

- Chain, C. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle>
- Concytec (2017). *Dirección de Investigación y Estudios*. Lima, S.N. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/concytec/quienes-somos/2014-09-12-21-19-00/direccion-de-investigacion-y-estudios>
- Contreras, A., y Medina, A. (2017). Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público chileno. *Rev. Méd. Risaralda*, 23(1), 43-48 <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a08.pdf>
- Congreso de la República (2016). *Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa*. Decreto legislativo N° 1246. <http://spij.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/DECRETO-LEGISLATIVO-1246.pdf>
- Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de la educación superior*, 45 (178), 79-95.
- 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 post grado, Universidad de Murcia].
- Febres, R, y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*; 20(3), 397-403. <http://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernández, R. (2019). Hacia la simplificación y la transparencia en materia procedimental: Las nuevas modalidades del procedimiento abierto. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. *Revista Gabilex*.

- Florian, E. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
- Gallardo, A., y Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería global magazine*, 13(36), 363.
- Garrote, D. (2018). *Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores?* [Pre-print].
- Gobierno Regional San Martín – GORESAM (2018). *Resolución ejecutiva regional. Gerencia general*. <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=110264>
- Guadarrama, E., y Rosales, E. (2015). Marketing relational: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Revista Ciencia y Sociedad*, 40(2), 307-340.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. perú. med. exp. salud pública*, 36(4). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, P. (2011). The relevance of user satisfaction. *Revista Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. (6°), edit. McGRAW-HILL
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M. (2019). Design of a management model. scientific and practical basis for its elaboration. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177.
- López, C. (2013). Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística. RIPS. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12(3), 123-142.

- López, L. (2011). *Metodología de simplificación administrativa. Metodología de determinación de costos de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad. D.S. 007-2011-PCM*. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>
- Lozano, B. (2015). El BOE como tablón edictal único y otras medidas de simplificación administrativa, *Diario La Ley*, 8398.
- Machín, M., Sánchez, B., López, M., y Puentes, P. (2019). Local public management as guarantor of efficiency in the Cuban public administration. *Revista Coodes*, 7(2).
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Revista pensamiento & gestión*, 40, 129-158
- Maravi, M. (2014). La simplificación administrativa: Un asunto complejo. *Revista Themis*, 40(1).
- Mejías, A., Godoy, E., Piña, R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Revista Compendium*, 21(40).
- Medina, A., y Nogueira, D. Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Miquel, S., Moliner, M. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. [Tesis doctoral, Universidad Jaume]
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo*, 23(4).
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.

- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131.
- Muñoz, W. (2011). *PERÚ: La simplificación administrativa en el Marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú. <http://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>
- Nápoles, L., Tamayo, P., y Moreno, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Revista Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16.
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las polle-rías del distrito de Andahuaylas, provincia de andahuaylas, región Apurí-mac, 2015*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional María Argue-das]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240?show=full>
- Pérez, V., Macía, L., y Gonzáles, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev. Saúde Pública*, 53
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2013). *Plan Nacional de sim-plificación administrativo 2013 – 2016*. [Resolución Ministerial], Lima. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan\\_Nacio-nal\\_de\\_Simplificacion\\_Administrativa\\_2013\\_2016.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacio-nal_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2011). *Metodología de sim-plificación administrativa*. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Rivera Del Río, G. F., Valdivia Vera, E., Palacios Enriquez, A. E., Del Campo Sánchez, J., Rojas Cama, L. F., Lingán Cubas, N. M., Tello Rivera, I. C., & Del Carmen Sara, J. C. (2019). The medical major of health management in Universidad Nacional Mayor de San Marcos: 30 years training managers for the health sector. *Revista Peruana de Medicina Experimental Salud Pública*, 36(1), 116–22. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.361.4271>

- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis doctoral, Universidad Católica]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruíz, D., Almaguer, R., Torres, I., y Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Revista Ciencias Holguín*, 20(1), 1-11.
- Sanz, A. (2019). La complejidad de simplificar en la ejecución de los fondos estructurales: El ejemplo de las opciones de costes simplificados. *Revista de derecho UNED*, 24, 349-372
- Sihuín, E., Gomez, O., y Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 32(2), 299-302. <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>
- Shek, I. (2013). El enfoque de gestión de proyectos en las organizaciones dedicadas a proyectos de investigación. Caso: Grupo de Investigación GIRH. *Revista escuela de Administración de negocios*, 74, 152-161.
- Suárez, L., y Rodríguez, S. (2018). User´s satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016. *Rev Méd Electrón*, 40(4), 1002-1010
- Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. [Blog en línea]. [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>

- Torres, C., & Jélvez, A. y Vega, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38-49.
- Trayter J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración pública*, 47(48), 8-44.
- Vargas, P. (2009). *El proceso administrativo*. <https://es.slideshare.net/centroperalvillo/planificacion-organizacion-direccion-y-coordinacion>.
- Vega, Y. (2018). *Simplificación de requisitos para disminuir el tiempo de obtención de la licencia de funcionamiento para actividades económicas en la municipalidad de Carmen de la Legua Reynosos, Callao año 2016*. [Tesis de pre grado, Universidad Privada del norte]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13027?show=full>
- Velarde, W., y Medina, J. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión], Repositorio Institucional. [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373/Camila\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373/Camila_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1).
- Vergara, J., Quesada, v., y Blanco, I. (2011). Analysis of quality of service and customer satisfaction in two five-star hotels in the city of Cartagena (Colombia) by structural equation model. *Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428.
- Zeña, C., y Arévalo, J. (2016). Modelo de gestión del conocimiento para mejorar la calidad de investigación científica en universidades del Perú. UCV-Hacer. *Revista de Investigación y Cultura*, 5(2).
- Zúñiga, D. (2017). *Teoría de las organizaciones*. Ed. (1), edit. Fondo editorial Are Andino.





Religación  
**Press**  
Ideas desde el Sur Global



R E L I G A C I Ó N  
**CICSHAL**

Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades  
desde América Latina

# Modelo de simplificación administrativa

Mejoras en la satisfacción del usuario  
en una universidad pública

## Autores

Edman Junior Silva Huamantumba  
Marina Victoria Huamantumba Palomino  
Elia Anacely Córdova Calle  
Grethel Silva Huamantumba  
Walther Fructuoso Chávez Quesquén  
Enrique Leveau Tuanama



ISBN: 978-9942-7099-7-4

