

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

---

**“Simplificación administrativa y calidad de servicio al usuario en la  
unidad de gestión educativa local de la provincia de Oxapampa  
Región Pasco 2022”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Sandoval Ramos, Gloria

ASESOR: Bambaren Mata, Luis Alberto

HUÁNUCO – PERÚ

2023

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( X )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 04338751

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43183838

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-3116-1929

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Livia Corne, Bardonio	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	22477027	0000-0002-3522-8203
2	Martel Y Bustamante, Rafael Porfirio	Maestro en gestión y negocios gestión de proyectos	22423351	0000-0002-2420-541X
3	Jesus Aquino, Yoni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	42047925	0000-0001-7147-3495

# D

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 20 del mes de abril del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Bardonio Livia Corne

**(Presidente)**

Mtro. Rafael Porfirio Martel y Bustamante

**(Secretario)**

Mtro. Yoni Jesús Aquino

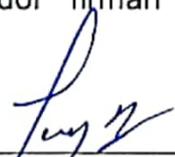
**(Vocal)**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1982-2022-D-FCEMP-PAAE-UDH** para evaluar el Trabajo de Suficiencia Profesional intitulada: **“SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LA PROVINCIA DE OXAPAMPA REGIÓN PASCO 2022”**, presentada por la Bachiller, **SANDOVAL RAMOS, Gloria**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 DIECISEIS y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

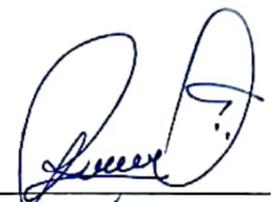
Siendo las 18.40 horas del día **20 del mes de abril del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. Bardonio Livia Corne

Nº DNI 22477027

Código ORCID: 0000-0002-3522-8203

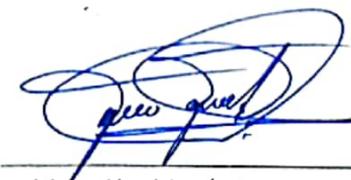
**PRESIDENTE**

  
Mtro. Rafael Porfirio Martel y Bustamante

Nº DNI 22423351

Código ORCID: 0000-0002-2420-541X

**SECRETARIO**

  
Mtro. Yoni Jesús Aquino

Nº DNI 42047925

Código ORCID: 0000-0001-7147-3495

**VOCAL**

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

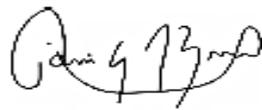
Yo, Luis Alberto, Bambaren Mata, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° Resolución N° 892-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH del estudiante(s) Gloria Sandoval Ramos, del trabajo de suficiencia Profesional titulada:

“SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LA PROVINCIA DE OXAPAMPA REGIÓN PASCO 2022”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin, Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Fecha, 27 de abril del 2023



---

Bambaren Mata Luis Alberto  
DNI N° 43183838  
Código Orcid N° 0000-0002-3116-1929

# TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://repositorio.unas.edu.pe">repositorio.unas.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://fce.unl.edu.ar">fce.unl.edu.ar</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://revistas.unheval.edu.pe">revistas.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://revistas.uss.edu.pe">revistas.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Bambaren Mata Luis Alberto  
DNI N° 43183838  
Código Orcid N° 0000-0002-3116-1929

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza, quien me abrió las puertas para emprender mi camino.

A mi madre quien me ha enseñado la perseverancia.

A mis hijos quienes han compartido conmigo mis logros y me han brindado su apoyo y su amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterna y sincero reconocimiento a mi alma mater la Universidad de Huánuco, a mi Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de Empresas, en la que me he forjado.

Del cual estoy muy orgullosa el haber concluido mi carrera, que ha sido fundamental en el desarrollo del campo laboral.

Gracias a los docentes y Coordinadora, que siempre han estado prestos a cualquier consulta y que decir de los textos de estudio que han sido elementales los cuales tienen concordancia con la puesta en práctica.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
CAPÍTULO I .....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. ASPECTOS DE LA ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO .....	13
1.1.1. DATOS GENERALES .....	13
1.1.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA .....	13
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL .....	17
1.5. OBJETIVOS .....	17
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25

2.2.1.	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.....	25
2.2.2.	GESTIÓN POR PROCESOS .....	26
2.2.3.	GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	28
2.2.4.	CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO.....	29
2.2.5.	FIABILIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO .....	30
2.2.6.	COMUNICACIÓN EFICIENTE EN EL SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO .....	31
2.2.7.	EMPATÍA DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN EL SERVICIO.....	32
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	33
2.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	36
CAPÍTULO III .....		37
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....		37
3.1.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	37
3.2.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	38
3.3.1.	POBLACIÓN .....	38
3.3.2.	MUESTRA.....	38
CAPÍTULO IV.....		39
RESULTADOS.....		39
4.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	39
CAPÍTULO V.....		49
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		49
CONCLUSIONES .....		52
RECOMENDACIONES.....		53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		54
ANEXOS .....		57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	36
Tabla 2 Resultados a la pregunta 1 .....	39
Tabla 3 Resultados a la pregunta 2 .....	40
Tabla 4 Resultados a la pregunta 3 .....	41
Tabla 5 Resultados a la pregunta 4 .....	42
Tabla 6 Resultados a la pregunta 5 .....	43
Tabla 7 Resultados a la pregunta 6 .....	44
Tabla 8 Resultados a la pregunta 7 .....	45
Tabla 9 Resultados a la pregunta 8 .....	46
Tabla 10 Resultados a la pregunta 9 .....	47
Tabla 11 Resultados a la pregunta 10 .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Problemática de la Administración Pública .....	33
Figura 2 Resultados a la pregunta 1 .....	39
Figura 3 Resultados a la pregunta 2 .....	40
Figura 4 Resultados a la pregunta 3 .....	41
Figura 5 Resultados a la pregunta 4 .....	42
Figura 6 Resultados a la pregunta 5 .....	43
Figura 7 Resultados a la pregunta 6 .....	44
Figura 8 Resultados a la pregunta 7 .....	45
Figura 9 Resultados a la pregunta 8 .....	46
Figura 10 Resultados a la pregunta 9 .....	47
Figura 11 Resultados a la pregunta 10 .....	48

## RESUMEN

Este trabajo de investigación cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022.

Se articula las variables Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio.

Manejándose bases teóricas como: procesos administrativos, actitud de los colaboradores, fiabilidad en el servicios, comunicación con los usuarios, empatía con los administrados, etc.

Metodología: ámbito de estudio se desarrolló en la provincia de Oxapampa en el año 2022. La delimitación social estuvo enfocada a los usuarios de la UGEL de la provincia, tanto público interno como externo. Investigación *básica*, nivel correlacional. Método Inductivo: la inducción forma el razonamiento en la cual se pasa del conocimiento particular al general. Población: 1500 usuarios de la UGEL Oxapampa. Muestra: 64 usuarios.

Recolección de datos: se aplicó la *encuesta* y el instrumento fue el *cuestionario*. la presentación se realiza a través de tablas de distribución porcentual, gráficos y su respectiva interpretación y conclusiones.

**Palabras clave:** simplificación administrativa, requisitos innecesarios, procedimientos complejos, actitud de los colaboradores, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between Administrative Simplification and Service Quality in the Local Educational Management Unit of the Province of Oxapampa, Pasco Region 2022.

The variables Administrative Simplification and Quality of Service are articulated.

Theoretical bases such as: administrative processes, attitude of the collaborators, reliability in the services, communication with the users, empathy with the administered, etc. are handled.

Methodology: the scope of the study was developed in the province of Oxapampa in the year 2022. The social delimitation was focused on the users of the UGEL of the province, both internal and external public. Basic research, correlational level. Inductive method: induction forms the reasoning in which one goes from particular to general knowledge. Population: 1500 users of the UGEL Oxapampa. Sample: 64 users.

Data collection: the survey was applied and the instrument was the questionnaire. The presentation is made through percentage distribution tables, graphs and their respective interpretation and conclusions.

**Key words:** administrative simplification, unnecessary requirements, complex procedures, employee attitude, service quality.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se relaciona con los temas de simplificación de la gestión y calidad de servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, Región Pasco.

En esta exploración se pretende relacionar las variables: simplificación administrativa y calidad del servicio, por lo que he determinado un marco teórico básico, que está conformado por temas relacionados a procedimientos administrativos, fiabilidad, comunicación y empatía de los colaboradores de las instituciones públicas.

Las instituciones gubernamentales buscan cada vez más formas de implementar herramientas para llegar con éxito a los ciudadanos. Desde la década de 1990, este proceso ha ido acompañado de una reducción de la carga administrativa y procesal de acceso a los mercados (López, 2013, p. 126).

La gestión se refiere a las actividades realizadas por los servidores y funcionarios de una organización o empresa para lograr una adecuada productividad con eficacia y eficiencia. Sus resultados dependen de sus habilidades o de la aplicación de métodos o técnicas con los empleados a través de procesos establecidos (Trayter, 2016, p. 32).

La administración simplificada facilita los trámites de las entidades y asegura su eficacia y eficiencia. Esto incluye procesos que reducen pasos y facilitan la gestión de partes normativas, orgánicas y procesales interrelacionadas. Esto tiene como objetivo hacer un uso racional de los recursos escasos y hacer que el tiempo sea más eficiente. La simplificación de la administración es, por tanto, una excelente herramienta para la competitividad de las instituciones (Torre, 2018. Art. 26).

La simplificación administrativa reduce los costos y tiempos procesales, y articula los procesos de planificación, organización, dirección y control aplicados al proceso para mejorar la eficiencia de la atención, los costos procesales y los procesos administrativos en general. También se fundamenta

en la política interna de la institución de mejorar los servicios que se entregan con eficiencia social (Calagua, 2018, p. 23).

La importancia de la simplificación administrativa es facilitar los procedimientos administrativos, haciéndolos más rápidos, menos complejos y más eficientes. La simplificación administrativa es más dinámica y funcional en las áreas de simplificación normativa, orgánica y procesal interrelacionadas (Esparza, 2013, p. 21).

De acuerdo con Consulting.org (2022), la calidad de la entrega de productos y servicios incluye medidas que van desde el proceso de diseño y fabricación del producto o servicio, acceso y atención al cliente, hasta el producto o servicio que brinda la persona jurídica. En efecto, conocen las necesidades de las personas a las que atiende la institución, amplían, diversifican o vinculan canales de atención, establecen estándares de calidad, interactúan con personas o instituciones públicas y otros medios de mejora.

Tiene como objetivo utilizar las tecnologías de la información y la comunicación entre Calidad de los Bienes o Servicios. El objetivo general de este estudio es identificar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Provincial Oxapampa, Región Pasco, 2022. La justificación desde un punto de vista teórico tiene como objetivo descubrir nuevas propuestas, pero es muy ventajoso para comprobar la realidad de conceptos como calidad de servicio y simplificación de la gestión, adecuando las variables a las realidades del sistema administrativo de la dependencia del gobierno peruano, se espera que sea de gran relevancia para quienes en el futuro se enfoquen en aspectos similares con los datos obtenidos y procesados en este trabajo.

Las actividades de investigación se dividen en:

Capítulo 1, Descripción del Problema, Problema Identificado, Problema General Formulado, Justificación y Objetivos.

En el Capítulo II el marco teórico del examinó los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos y las definiciones de términos y variables básicos.

En el Capítulo III se describen las técnicas y herramientas de recolección de datos utilizadas en este trabajo.

La Sección IV considera los resultados de la investigación. Finalmente El Capítulo V considera no solo las conclusiones y recomendaciones, sino también una discusión de los resultados.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. ASPECTOS DE LA ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO**

#### **1.1.1. DATOS GENERALES**

Institución: Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) del Distrito y Provincia de Oxapampa, Región Pasco.

Ubicación: Jirón Lima N° 301 – Oxapampa, Pasco.

Página Web: <https://ugeloxapampa.edu.pe/>

Sector: Educación.

Ente Rector: Ministerio de Educación.

Defensoría del Usuario: [defensoriadelusuario@minedu\\_gob.pe](mailto:defensoriadelusuario@minedu_gob.pe)

#### **1.1.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA**

Por Resolución de la Dirección Regional N° 0006 del 6 de enero de 2003 se crea la Unidad Regional de Gestión Educativa Oxapampa (UGEL). Servicios de educación básica, educación técnica productiva, educación comunitaria y educación superior. Trabajando con los gobiernos locales y con los diversos actores sociales estatales y privados en sus respectivos campos. El sector educativo de Oxapampa tiene una rica historia que abarca muchos años, incluyendo la apertura de Centros Educativos Comunitarios (NEC), el establecimiento de Unidades de Servicios Educativos (USE) y Áreas de Desarrollo Educativo (ADE). Hace 19 años por fin nació la UGEL Oxapampa.

Han pasado muchos directivos quienes han aportado por la gestión, en aras de brindar una formación integral a los estudiantes del ámbito de la UGEL Oxapampa, que conforman siete distritos:

Oxapampa, Huancabamba, Chontabamba, Pozuzo, Palcazu, Constitución y Villa Rica.

Actualmente esta institución cuenta con 90 trabajadores aproximadamente quienes integran las Áreas de Dirección General, Gestión Pedagógica, Gestión Institucional y Administración.

Para la atención al usuario la UGEL Oxapampa habilitó un Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO), así como la plataforma virtual para el ingreso de documentos, correos institucionales por cada área y otros medios de comunicación para viabilizar el trámite.

## **1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el Perú poseemos un nivel de dificultad regulatoria bastante elevado, en el Índice de Carga Regulatoria estamos en el sitio 134 de 138 territorios. Así mismo, las ineficiencias burocráticas y la corrupción se hallan entre los componentes negativos más resaltantes en la gestión pública.

Perú está rezagado en los indicadores de calidad regulatoria de las naciones de Latinoamérica y la OCDE, según un informe de 2016 sobre el Indicador de Política y Gobernanza Regulatoria.

Ha habido iniciativas públicas como el premio "Buenas Prácticas en la Gestión Pública". A grado nacional destaca el proyecto estratégico de desarrollo nacional nombrado "Plan Bilateral: Perú al 2021", donde se define la calidad de la organización como indicador del eje estratégico "Estado y Gobernanza"; Además la Política nacional para la modernización de la administración pública al 2021 y su proyecto de utilización, uno de sus pilares es la administración operativa y la simplificación administrativa.

Se debe señalar que se han logrado ciertos adelantos, sin embargo, dichos no fueron en realidad significativos en la optimización de la calidad regulatoria y la simplificación de métodos y regulaciones, por lo cual la OCDE (2016) continúa identificando varios inconvenientes.

De hecho, los esfuerzos legales para asegurar una administración eficiente se remontan, por ejemplo, a la Ley del Nuevo Marco Administrativo del presidente Toledo. Una de estas políticas, y quizás la que más frecuentemente menciona el tema, es la simplicidad de administración. Una política encaminada no solo a agilizar los trámites que la población tiene que desarrollar ante las autoridades estatales, sino sobre todo brindar seguridad a los clientes.

Es un concepto completamente diferente, ver a las masas como clientes y buscar la mayor tranquilidad posible. Recién venimos de una temporada donde se interrumpió el servicio por restricciones en cada dependencia pública como: B. La situación de la UGEL Oxapampa, y en algunos casos, la atención a los pobladores sigue siendo virtual.

Cabe señalar, sin embargo, que las dependencias del sistema educativo nacional atienden rutinariamente a grandes grupos de personas, lo que da lugar a una gran variedad de procedimientos que se desarrollan en su seno. Por lo tanto, las políticas diseñadas en el dominio público deben diseñarse para que sean eficientes, eficaces y productivas para aumentar los costos públicos.

Este tema requiere ser investigado a fondo para identificar debilidades y fortalezas que permitan mejorar oportunamente y reducir las amenazas a la gestión adecuada en beneficio de los administrados.

La simplificación administrativa no debe implicar sólo la supresión de procedimientos, sino también el establecimiento de instituciones públicas especializadas.

Simplificar o eliminar los trámites administrativos significa reducir el número de trámites que componen un método, limitándolos a aquellos que sean pertinentes y que no provoquen dilaciones innecesarias, y tomando las medidas que permitan su cumplimiento.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo se relaciona la Simplificación Administrativa con la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?

#### **1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**PE.1** ¿Cuáles son los efectos de los requisitos innecesarios para un trámite y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?

**PE.2** ¿Cómo influyen los procedimientos complejos en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?

**PE.3** ¿De qué manera repercute la actitud de los colaboradores en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El desarrollo de este estudio con metodología de encuesta está dirigido al público en general de la Zona Pasco, una unidad local de gestión educativa en el estado de Oxapampa.

Simplificar o eliminar los trámites administrativos significa reducir el número de trámites que componen un método, limitándolos a aquellos que sean pertinentes y que no provoquen dilaciones innecesarias, y tomando las medidas que permitan su cumplimiento.

Adaptar y generar reactivos que midan objetivamente tanto la facilidad de gestión como la calidad del servicio requiere cierta dosis de creatividad. Esto se expresa comúnmente en la satisfacción del cliente;

se considerará en el instrumento ítems de reclamos con respecto al servicio que la UGEL ofrece a su público. Se considerará al comprador interno, lo que reviste un grado de análisis mucho más difícil, puesto que este comprador es una persona formada profesionalmente.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Ciertamente, no está destinado a generar nuevas teorías, pero es muy preciso para probar la verdad de conceptos como la calidad del servicio y la administración simplificada. Presentado para la prueba.

Se cree que esto será de cierta importancia para quienes se enfocarán en puntos similares en el futuro a medida que adaptamos los cambios a la realidad del sistema administrativo de la organización nacional del Perú Contribuya a la teoría contrastando los datos adquiridos y procesados en la obra.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

El ámbito de actuación y los temas tratados constituyen, en última instancia, las necesidades básicas de la población en general en el ámbito de los derechos sociales. Porque se espera satisfacción en la docencia de las familias distritales correspondientes a la UGEL Oxapampa.

### **1.5. OBJETIVOS**

#### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en la unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, Región Pasco 2022.

#### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**OE.1** Conocer cuáles son los efectos de los requisitos innecesarios para un trámite con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022.

**OE.2** Analizar cómo influyen los procedimientos complejos en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022.

**OE.3** Evaluar de qué manera repercute la actitud de los colaboradores en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Huamantumba & Bardales (2020). “La simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas” (Documentos Académicos, México). Su propósito es "comprender las características de la simplificación y gestión administrativa en el desarrollo de las universidades estatales". Se realizaron estudios descriptivos con un enfoque cualitativo. La muestra estuvo constituida por trabajos académicos y el instrumento fue una guía analítica de revisión bibliográfica mediante métodos deductivos.

Aquí están los resultados: “El 70% se relaciona con procesos de tiempos, trámites administrativos y simplificación de la gestión basada en costos, y el 30% dijo que la simplificación de la gestión parte de lineamientos internos de las agencias para mejorar los servicios, tiene relación con la necesidad de aplicar tecnología virtual”. Desarrollo para las instituciones del Estado.

En conclusión, la simplificación de la administración es un requisito fundamental para mejorar la competitividad de las instituciones públicas y debe ser apoyada en la tecnología con programas que permitan eficiencias en los procesos, acumulación de documentos y costos, he llegado a la conclusión de que debo Esto nos permite brindar un servicio oportuno a nuestros usuarios.

Boza & Solano (2017), “Percepciones de los Usuarios sobre la Calidad en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños, Dr. Carlos Sainz-Herrera, febrero y marzo 2016”, Maestría en Gestión Sostenible de Servicios de Salud. Universidad Nacional Abierta (UNED). San José, Costa Rica.

Teniendo esto en cuenta, el objetivo general es analizar la satisfacción de los usuarios con su percepción de los servicios médicos prestados en la UCI-HNN en febrero y marzo de 2016. Se trata de una investigación exploratoria, descriptiva y cuantitativa. El tipo de muestra utilizado es probabilidad aleatoria. Con base en la hipótesis de Wicks & Roithlein (2009), la calidad es un fenómeno o concepto abstracto que varía según el tipo de organización y las percepciones de los usuarios.

El instrumento EMPATHIC demostró su utilidad y relevancia en la práctica asistencial de la UCI-HNN por primera vez durante el proceso de revisión de este artículo. El tipo de muestra utilizado es probabilidad aleatoria. Conclusiones clave:

(1) Las acciones de los servicios demandados por los ciudadanos a la Subsecretaría de Desarrollo Urbano no son atendidas de manera efectiva porque los procedimientos antes mencionados no están completamente regulados,

(2) Existe una correlación entre la efectividad, respecto de la medida en que se planifican las metas y se logran los resultados de los impactos, y la efectividad asociada a los recursos humanos, materiales y económicos empleados, y

(3) Un factor importante en la comunicación sobre la administración de la ciudad de San Luis Potosí es la confusión del idioma, lo que dificulta llegar a la gente

Peralta, M., (2017) *“Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas: Un Análisis del Programa Carta de Compromiso Cívico como Iniciativa de Gobierno Abierto”*. Tesis de Maestría en Ingeniería de la Calidad, Instituto Tecnológico Nacional – Facultad Regional Santa Fe (Argentina). Objetivos Generales Análisis del programa Carta de Compromiso Ciudadano como herramienta de control de calidad en un sector público. Metodología: Se utilizan enfoques cuantitativos, investigación exploratoria y descriptiva con razonamiento lógico o deductivo, partiendo de la teoría y pasando de lo general a lo concreto.

La recopilación de datos se realiza principalmente a través de los portales web tanto de los organismos públicos que implementan el programa de Declaración de Compromiso como de la Secretaría de Gabinete del país donde se administra el programa. Resultado parcial, de los registros y estudios bibliográficos de las diversas declaraciones de prenda realizadas por los poderes públicos del país, en especial de las primeras declaraciones de prenda a ciudadanos del Instituto Tecnológico Nacional - Departamento de Estudios Regionales, Buenos Aires, diciembre de 2014, Amplio conocimiento de sujetos objeto de esta investigación.

El compromiso informa, entre otras cosas, de los servicios prestados por la institución o autoridad pública y el compromiso de proporcionar un cierto nivel de calidad y comprometerse con la mejora. También incluye compromisos para futuras mejoras, definiendo plazos de implementación, estándares de calidad para los sistemas de información y comunicación, y mecanismos para la participación ciudadana.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Ramos (2020), en su estudio titulado "Simplificación de la Administración y Calidad de Atención al Ciudadano en Santa Anita, 2020". Su objetivo era "determinar la relación entre la simplificación de la gestión y la calidad de los servicios al ciudadano (...)". Su población es de 460 y recibió una muestra de 122 empleados. Los datos fueron recopilados por métodos de encuesta, validados por profesores experimentados y enviados al programa SPSS V.25 para sacar las siguientes conclusiones. Un coeficiente de 0,4999 es una relación altamente significativa entre las variables y  $p$  es  $0,00 < 0,05$ , lo que indica que la implementación de la simplificación de unidades contribuye significativamente a la calidad de la atención.

De esto concluyó: Un coeficiente de 0,4999 es una relación altamente significativa entre las variables y  $p$  es  $0,00 < 0,05$ , lo que indica

que la implementación de la simplificación de unidades contribuye significativamente a la calidad de la atención. Requejo (2019), "Simplificación de la gestión en calidad de servicio para la Cátedra Ministerial 2019". El objetivo era "establecer que la simplificación de la gestión impacta en la calidad del servicio". La muestra estuvo conformada por 323 administrados por la PCM. Se encontró que la simplificación administrativa tiene un impacto aceptable en la variable dependiente en el país de la presidencia del Consejo de Ministros. Reyes (2018), en trabajo titulado "Sugerencias para implementar la Simplificación Administrativa y Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía en el Municipio de Ventanilla 2017". Los objetivos se establecieron de la siguiente manera: La población estuvo conformada por los empleados de ingresos de la empresa y la muestra estuvo conformada por 20 profesionales que laboran en el rubro.

Se utilizaron registros bibliográficos y técnicas de entrevista y se llegó a las siguientes conclusiones.

Actualizar TUPA antes de publicar es esencial. Esto permitirá que los procedimientos publicados y disponibles públicamente reflejen los cambios actuales que rigen los procedimientos administrativos. Calagua (2018), estudio titulado "Simplificación de la gestión y calidad del servicio en la fiscalización del transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús Maria 2017". Formuló una meta de "determinar las relaciones entre las variables de estudio (...)". Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, nivel de correlación y diseño no experimental y se administraron 132 muestras y se encontró una correlación de 0.725 y una significancia de 0.000. Por lo tanto, concluyó que había una correlación altamente significativa entre las variables.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Anibal-Rivero, P.,(2021) Simplificación y reconocimiento de la calidad de servicio de unidades de grado y título entre egresados de la Universidad Nacional de Ermilio Baldizán (Huánuco, Perú). Revista:

Revista científica. meta. Una determinación de adhesión a la simplificación de la gestión y reconocimiento de la calidad de los servicios que ofrecen las unidades de licenciaturas y títulos entre los egresados de la Facultad de Estudios Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (UNHEVAL) en Wanco. Método. La investigación fue descriptiva y cuantitativa, y se utilizaron métodos analíticos, sintéticos, inductivos y deductivos. La muestra estuvo conformada por 85 egresados estratificados según 27 especialidades.

Para la recolección de datos se utilizaron técnicas de encuesta y revisión de documentos. Mapas y cuestionarios como herramientas. Agregamos los datos y creamos tablas y gráficos para analizar los resultados. El diseño fue no experimental, transversal, descriptivo y causal, resultado. Como resultado, los trámites departamentales son engorrosos y repetitivos, no se cumplen los plazos y tiempos establecidos, no se brinda orientación ni capacidad de respuesta a los egresados, se realizan constantes solicitudes y reclamos y se utiliza tecnología de punta. Del mismo modo, los graduados perciben que el personal no está capacitado para el servicio.

Conclusión principal. La unidad no se adhiere a la simplificación de la gestión, tiene requisitos innecesarios, carece de tecnología e infraestructura modernas para brindar servicios de calidad, y el personal carece de las habilidades para brindar servicios eficientes, escasean, lo que genera desconfianza entre los egresados con muy mala calidad de servicio.

Ochoa, A., (2021) "Tramites simplificados de documentación en la UNHEVAL-Huánuco 2021 e implicaciones para la optimización de los servicios gubernamentales". Durante su doctorado en la Universidad Nacional Ermilio Valdizán de Huánuco, su investigación se centró en aclarar cómo la simplificación de los procesos documentales impacta en la optimización de los servicios gubernamentales.

Los autores analizaron los procesos administrativos del departamento de Recursos Humanos de la UNHEVAL y encontraron que dentro del proceso de procesamiento de documentos se montó una terminología excesiva para llamar la atención. Esto atenta contra la agilidad y la sencillez y atenta contra el cumplimiento de la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión.

La simplificación del papeleo fue seguida por una encuesta de usuarios, en la que el 8% de los encuestados creía que los términos de simplificar el proceso de solicitud tendrían un impacto positivo en la optimización de los servicios administrativos clave de la UNHEVAL. Ese día, el 16% de los encuestados dijeron que no vieron ninguna mejora. El último estudio que apoyó el desarrollo de este trabajo concluyó que existía una correlación significativa entre las variables, información que sustentó este trabajo, sentando así las bases para la investigación.

Barreto, C., (2019) "Evaluación de los servicios públicos en el municipio de José Crespo y Castillo de Huánuco" Título: Licenciatura en Administración. Colegio Nacional Agrícola de la Selva. Facultad de Economía y Administración. Propósito General: José Crespo Castillo - Evaluar los servicios públicos del gobierno distrital en relación a los procesos que viene desarrollando en beneficio de los ciudadanos del distrito de Aukayac. Metodología: Tipos y Niveles de Investigación: De Básico a Relevante, los niveles de investigación son descriptivos - relativos ya que se estudian los procesos de manera integrada. Metodología y diseño: correlacionados descriptivamente. Población: 24.100 habitantes de 18 años y más. Muestra: 143 ciudadanos entrevistados.

Con base en las hipótesis formuladas, el proceso realizado por el municipio de José Crespo Castillo mostró un nivel de correlación moderado a bajo (0.308) y una correlación directa positiva a un nivel de significancia estadística por debajo de  $\alpha = 0.05$ , concluye que existe indicando así la hipótesis propuesta ( $H_0$ ). Utilizando los resultados obtenidos y presentados en el Capítulo IV, indicamos los objetivos

formulados para el desarrollo de este estudio y dejamos este documento como parte del estudio para que sirva de referencia para futuras investigaciones.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Así lo señala la publicación: “Medidas para Desbloquear Inversiones en el Sector de Telecomunicaciones (2017)”. “La simplificación de la administración tiene como objetivo eliminar los obstáculos a la sociedad y los costos innecesarios que conducen a una mala administración.

La simplificación administrativa es, por tanto, una de las principales actividades que deben emprender los poderes públicos para orientar y optimizar la prestación de los servicios que presta el Estado. ”

Desde 2016, se impulsa, “una nueva perspectiva de la simplificación administrativa como pilar del proceso de optimización de la calidad regulatoria. Las iniciativas elaboradas para las dos se complementan en una sola táctica, cuyo objetivo es evaluar la construcción y permanencia de los trámites, orientando todo el periodo de toma de elecciones.

En ese sentido, se busca promover un Estado eficiente y reflexivo, que evalúe el efecto de sus elecciones en la ciudadanía, controle la calidad de estas, facilite su cumplimiento y fiscalice si fueron apropiadas”.

Gamero, E., (2021), en su libro “Hacia la simplificación de los métodos de gestión”, señalamos que se asocia a los entregables de calidad regulatoria deseados. Sin embargo, la frase también se extiende a un rango más amplio, enumerando una gama de medidas clave que permiten a los gobiernos enfrentar nuevos desafíos, y es parte del enfoque de este estudio.

Cabe señalar que el experto en derecho administrativo Dr. Retortillo, B., (1998), en su artículo Sobre la simplificación administrativa, divide las metodologías de simplificación administrativa en tres categorías: ii) simplificación orgánica destinada a mejorar la construcción u obra pública (iii) simplificación de procedimientos, que implica intervenir en los procedimientos administrativos para hacerlos menos complejos y más eficientes”.

Sin embargo, la simplificación administrativa también puede integrarse en un entorno de modernización y reforma administrativa, incluidas medidas de carácter organizativo y técnico destinadas a mejorar la eficiencia administrativa.

Teniendo presente ello, por medio de la Resolución Ministerial N° 0 8-2013- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM se aprobó el Proyecto Nacional de Simplificación Administrativa 2013 - 2016 que rigurosa, “las ocupaciones, metas, indicadores, plazos y entidades públicas causantes de su ejecución. Teniendo presente que, del mismo modo, este proyecto se aplica a cada una de las entidades que conforman la gestión según lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Métodos Administrativos En general, Título Transitorio de la Ley. Presupuesto según las ocupaciones, metas métricas y plazos establecidos en el proyecto anterior”.

## **2.2.2. GESTIÓN POR PROCESOS**

Anchorena, B., (2022) Procesos de Gestión en las Empresas Públicas: Foco en la Coordinación e Integración Nacional, “Repensando la Lógica de Gobernanza e Interacción en las Empresas Públicas, Contribuyendo a la Gestión Pública, una Carencia de la Burocracia y la Gestión” Sin embargo, no es se limita al nivel técnico, y no se limita al nivel de cómo se hacen las cosas, sino que parte de ciertos supuestos materiales y orienta lógicamente los métodos de gestión Innovar - que son políticos, no tienen raíces tecnológicas - etc. visiones de justicia, intereses comunes o actores sociales a fortalecer”.

Los modelos de gobernanza también enfatizan la política, pero de diferentes maneras. Involucrar a la sociedad como fuente y actor de la política. Lo que revela el modelo Neo-Weber es un nuevo debate sobre el lugar del Estado en todo lo anterior.

Definimos el uso de proyectos de reingeniería como destinados a cambios drásticos (reinicios) de procesos en lugar de optimizar o reconstruir procesos. En este sentido, la reingeniería es una innovación, a diferencia de la automatización. Ahora bien, por esta definición, es inevitable cuestionar la factibilidad de emprender un proyecto de reingeniería en una empresa pública. ¿Es posible?, ¿Cuál es el efecto? ¿Cómo se pueden adaptar estas técnicas de gestión a la verdad de las masas? Cambiar los procesos y métodos centrales no es tarea fácil en una empresa compleja como un país. “No solo requiere la adecuada idealización y los recursos necesarios, sino también los distintos actores involucrados (trabajadores, sindicatos, ingenieros, partidos políticos, otras instituciones públicas, organismos de crédito que financian proyectos), usuarios, beneficiarios, organismos estatales, etc. .) también se requiere (entendido como una forma de hacer las cosas) porque afecta lo que una organización controla, como las normas, los trabajadores, los presupuestos, la cultura organizacional, la tecnología, etc.

En este sentido, se deben gestionar los cambios en los proyectos de rediseño de procesos. El uso exitoso de estos cambios depende en gran medida de la respuesta de los gerentes y representantes, el contexto estructural y cultural de la organización y la voluntad de los empleados de apoyar activamente el cambio para lograr los objetivos previstos. 2.2.3 Contratación de empleados en administración.

La Ley N° 27815, Ley del Código de Ética en la Función Pública, se aplica a todos los funcionarios y servidores públicos de todos los niveles de la administración pública de conformidad con el artículo 1. , para realizar actividades o funciones por cuenta del Estado. Respeto a las reglas. Actuar de conformidad con la Constitución y la ley, velando

por que se respeten los derechos de defensa y debido proceso en todas las etapas del proceso de toma de decisiones o de conformidad con los procedimientos administrativos.

Honestidad en sus acciones. Actuar de buena fe, procurar satisfacer el interés público, y rechazar cualquier beneficio o beneficio personal obtenido para sí o a través de intermediarios. Busca la eficiencia. Está bajo su responsabilidad brindar calidad en todas las funciones, procurando una educación sólida y duradera. El responsable de satisfacer las necesidades de bienes, servicios y obras comprueba las verdaderas necesidades de las empresas para prestar buenos servicios a los ciudadanos.

Lealtad y obediencia. Actúe con lealtad y solidaridad con todos los miembros de su institución y cumpla con las órdenes de sus superiores responsables para que puedan llevar a cabo las diligencias de sus casos y realizar actos oficiales relacionados con funciones de servicio en su carácter. Entonces. Cualquier ilegalidad arbitraria o manifiesta deberá ser comunicada a la administración de la institución.

Equidad y justicia. Siempre está dispuesto a cumplir con su deber, a dar a cada uno lo que se merece, a actuar con justicia en relación con el estado, la administración, los superiores, los subordinados y el público.

### **2.2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

CLAD, (2001). Indica que, “El modelo de gestión de calidad del sector público nos permite identificar al menos tres aplicaciones de gestión de calidad dentro de ese sector (nacional, estatal y municipal).

**a. Modelo de calidad total.** Es inherentemente compatible con las directrices EFQM que sugieren seguir un modelo de excelencia tanto para el sector público como para el privado. Es más una filosofía basada en la satisfacción de las necesidades del cliente, responsabilizando a todos dentro de la organización por su

satisfacción, reconociendo la existencia de clientes internos, y mejorando continuamente los procesos y los resultados propuestos. Propongo la forma ideal de pensar y de actuar de la organización. . El Premio Nacional a la Calidad del Sector Público adopta este modelo de gestión para incentivar y premiar las iniciativas de organismos públicos y privados encaminadas a la gestión de la calidad como un nuevo estilo de reforma de gobierno.”

**b. Modelo Estándar ISO 9001.** Ampliamente utilizado, como medio para asegurar la calidad de bienes y servicios y desarrollo de proveedores, especialmente cuando los manuales de gestión de la norma ISO 9001 exigen su cumplimiento. La certificación por terceros de los sistemas de gestión de la calidad se ha convertido en una herramienta permanente en este modelo para demostrar de forma neutral el cumplimiento de los requisitos de las normas adoptadas.

**C. Modelo de declaración de compromiso con los ciudadanos.** Este modelo se basa en el reconocimiento de que los ciudadanos deben recibir una respuesta consistente y sistemática de las autoridades públicas a sus necesidades, preocupaciones y derechos dentro del marco nacional de ciudadanía.

#### **2.2.4. CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO**

A.C Pública (2015) en el informe “Modernizando el Estado” plantea que es necesario promover cambios en los procedimientos administrativos para mejorar continuamente la calidad de los servicios públicos y la atención a los ciudadanos. En este sentido, la optimización de procesos según el enfoque de gestión por procesos será una labor que contribuirá a la promoción de servicios públicos de calidad a nivel nacional. "La siguiente prioridad se reforzará: Simplificación administrativa 10: (i) Sistema de programa común (Suut) como un medio para simplificar el programa y el procedimiento administrativo integral para formular el texto; (ii) tiene como objetivo lograr un plan administrativo simplificado (revisión ) incluye indicadores de impacto ((iii)

Copiar estrategia de quami Qi para eliminar restricciones o problemas que afectan la competitividad del país en el país e incluye programas (iv) relacionados con la salud social, incluidos los métodos de costo. Optimización de procesos para lograr tareas de flujo, ingresar y procesar El flujo de salida es consistente para garantizar la mejor calidad con costos operativos más bajos, y en el menor tiempo, responden a los objetivos y contribuyen a los resultados de la institución. Debe incluir la gestión del proceso. Mejor servicio al ciudadano replicando una estrategia multicanal para ampliar y optimizar los servicios públicos para incrementar el servicio al ciudadano. Se basa en tres componentes: una plataforma presencial, una plataforma telefónica (call center "Aló MAC") y una plataforma virtual (portal web: [www.mac.pe](http://www.mac.pe)). PCM (2013) implementa la política de modernización de la administración pública peruana, enfocándose en la administración de servicios a los ciudadanos, será necesario revisar el modelo clásico de organización de servicios y a través de la "cadena de valor de cada unidad" que provee bienes al estado y servicios, asegurar un resultado e impacto positivo en los ciudadanos dentro de los recursos disponibles. "Un proceso se define como una secuencia de acciones que transforma un input o inversión (demanda de un bien o servicio) en un output (oferta de un bien o servicio) que incrementa los costos en cada etapa de la cadena (mejores condiciones, calidad/ servicio), precio), rapidez, comodidad, tranquilidad, etc.)".

## **2.2.5. FIABILIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO**

Renzo Devoto Ratto (2020) *La primera dimensión "Calidad percibida de los servicios en el sector público"* se refiere básicamente a la denominada calidad de los resultados.

"Se define como consistencia y confiabilidad de ejecución. Esto significa que la organización realizó el servicio correctamente la primera vez. También representa que la empresa cumple lo que promete. Así, en un servicio público, aparecerá como una adecuación entre las

principales razones de la existencia del servicio y los sentimientos reales de los usuarios que lo reciben.

“Si el documento se va a obtener de una institución estatal, se tratará de recibir el documento en forma correcta y a tiempo. En definitiva, la fiabilidad está en el corazón del servicio, su razón de ser. Sin embargo, no basta que el servicio público sea confiable, también es importante cómo los usuarios evalúan el respectivo proceso, y aquí ya aparecen otras dimensiones. La capacidad de respuesta define la puntualidad, la flexibilidad o la voluntad de prestar servicios a los empleados. La capacidad de actuar en circunstancias inesperadas. Esta parece ser una de las dimensiones del servicio público más difíciles de evaluar. De hecho, los usuarios generalmente perciben que estos servicios son lentos y engorrosos, sin mencionar cómo manejan situaciones inesperadas, aunque es cierto que ha habido mejoras importantes en esta área en las últimas décadas.

#### **2.2.6. COMUNICACIÓN EFICIENTE EN EL SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO**

Renzo Devoto Ratto (2020) *“Calidad de servicio percibida en el sector público”*. Propone que: "La comunicación se define como proporcionar información en un idioma que los usuarios puedan entender y la voluntad de escuchar. Aunque esto ha cambiado en los servicios públicos, la ambigüedad en las instrucciones escritas y verbales sigue siendo común; también lo es la disposición a escuchar a los usuarios constantemente. , especialmente en servicios donde los usuarios son controlados de alguna manera por el proveedor o debido a diferentes posiciones de poder (contribuyentes vs. IRS) y/o diferencias en experiencia (paciente vs. atención médica). La comunicación efectiva también puede considerar la accesibilidad, definida como la facilidad de contacto con el proveedor del servicio.

Esto incluye diferentes formas de contactar con el proveedor del servicio: teléfono, correo electrónico, fax, oficina, etc. Parece haber una

percepción en varios servicios públicos de que, por ejemplo, no está abierto el tiempo suficiente, lo que crea un problema de accesibilidad. Además, con algunas excepciones, no siempre es fácil encontrar una oficina cerca de donde vive o trabaja; Las fábricas de teléfonos no parecen funcionar muy bien, y mucho menos otros métodos de comunicación más modernos.

### **2.2.7. EMPATÍA DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN EL SERVICIO**

Montero, Y., (2015) La "**comprensión del usuario**" se define como el esfuerzo por conocer y comprender las necesidades de los usuarios.

Se pueden definir al menos dos niveles en el dominio público para tener en cuenta esta dimensión: el primer nivel deberían ser los gestores públicos que deberían tratar de conocer y comprender cada vez mejor las necesidades de los usuarios del servicio. Ajustar públicamente el proceso de prestación del servicio de acuerdo con los siguientes requisitos; otro nivel deben ser los llamados "contactores", es decir, aquellos que aceptan usuarios "cara a cara", también deben tener los conocimientos, herramientas y cierta autonomía para poder acomodar a los usuarios de acuerdo a sus necesidades específicas. Los empleados deben estar "empoderados", es decir, deben tener cierta autonomía para decidir cómo actuar en situaciones que requieren "personalización" o adaptación del servicio; esto, por supuesto, debe ir de la mano con este proceso de formación de los empleados. Los elementos tangibles se definen como toda evidencia física del servicio (aspecto de la persona utilizada para prestar el servicio, herramienta o equipo, representación física del servicio, etc.).

**Figura 1**

*Problemática de la Administración Pública*



Fuente: Renzo Devoto Ratto (2020) "La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público"

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

### 1. Administrado o Usuario

Los procedimientos administrativos involucran a personas físicas o jurídicas, sean elegibles o no. (TUO, art. Ley No. 27444).

### 2. Autoridad Administrativa

Representante de una entidad bajo su jurisdicción, en el ejercicio de sus funciones o participando en la dirección de procedimientos. (TUO, Art 1 de la Ley N° 27444).

### 3. Calidad

Es la medida en que el servicio satisface las necesidades y expectativas del usuario el cual es valorada por los mismos. (Feigenbaum, 1951).

#### **4. Calidad del Servicio**

La calidad del servicio percibida se define como "el grado o diferencia entre las expectativas o deseos de los consumidores y sus percepciones". (Zeithaml, 1990).

#### **5. Expediente**

Es un conjunto de documentos que corresponden a un hecho o tema determinado. Puede tratarse de varios procedimientos judiciales o administrativos siguiendo un orden específico. (Guillermo C. de Torres, 2005).

#### **6. Expediente Administrativo**

Un conjunto de documentos sobre la base de los cuales la autoridad administrativa toma una decisión sobre un caso administrativo. (Guillermo Cabanellas de Torres, 2005).

#### **7. Información en la Administración Pública**

Dar a conocer el estado en que se encuentra un documento, debidamente registrado, con indicación de la persona que está evaluando. (Torres 2005)

#### **8. Principio de Simplicidad**

Los Procedimientos establecidos por la Autoridad Administrativa serán fáciles y eliminarán complejidades innecesarias. (Artículo IV Ley N° 27444, N° 1.13).

#### **9. Procedimiento Administrativo**

Actos tramitados en personas jurídicas, que den lugar a la adopción de actos administrativos que tengan consecuencias jurídicas individuales o colectivas. (Diccionario de administración Pública. Torres 2005)

## **10. Satisfacción del Cliente**

La satisfacción es la respuesta a las exigencias y gustos del cliente". (Oliver, R. 2009).

## **11. Simplificación**

Innovación de una cosa en otra más práctico, más fácil o menos complicada

## **12. Simplificación Administrativa**

Es una forma de reducir los obstáculos y costos en el flujo de procedimientos y documentos que conducen a una entrega más rápida de servicios a los gobiernos. (Ley N° 25035).

## **13. Trabajo Remoto**

Prestación de servicios auxiliares por parte de los trabajadores físicamente en su domicilio incluidos los de informática, telecomunicaciones y medios o dispositivos similares (MTPE, 2020).

## **14. Trámite Documentario**

Procesos administrativos, incluyendo la recepción de información, registro, clasificación, distribución y entrega a los usuarios, control y seguimiento de los documentos presentados, transmitidos o generados por la institución. (Bardales, M., 2013).

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	<p>Paredes, F., (2005) La simplificación administrativa es una iniciativa y una decisión política que requiere seguimiento institucional</p> <p>Está diseñado para reducir las vallas, barreras y costes que dificultan la interacción ciudadana y aumentar la eficiencia social, agente económico</p>	<p>Cubas, L., (2020) Mediar dimensiones: Estrategias, sensibilización ciudadana, accesibilidad y canales de atención, infraestructura y equipamiento, procesos de atención y simplificación, personal de atención, transparencia y acceso a la información, gestión de iniciativas y quejas y recomendaciones.</p>	<p>-Requisitos Innecesarios.</p> <p>-Procedimientos Complejos.</p> <p>-Actitudes de los Colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Duplicidad de documentos.</li> <li>▪ Demasiadas fases para llegar a un objetivo.</li> <li>▪ Maltrato a los usuarios por falta de capacitación.</li> </ul>
CALIDAD DE SERVICIO	<p>Escuela de Gobierno y gestión Pública (2011) Están dirigidas a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, diversificar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías en la interacción con las personas y otros medios que mejoren la calidad del servicio.</p>	<p>Cruz Rojas, A. (2021). Para medir la calidad de los servicios públicos transaccionales es necesario mirar hacia dentro de la organización. Una forma de hacerlo es revisar las condiciones de los centros de atención al ciudadano: el cumplimiento de estas asegura ciertas características que pueden impactar positivamente en la satisfacción con el servicio recibido.</p>	<p>-Fiabilidad.</p> <p>-Comunicación Eficiente.</p> <p>-Empatía de los Colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confianza del Usuario en la entidad.</li> <li>▪ Mensaje comprensible para el usuario.</li> <li>▪ Comprensión de necesidades de los usuarios</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Arias (2006, p. 146) define las técnicas de recolección de datos como “son diferentes modos o maneras de obtener información, y los mismos autores sostienen que las herramientas son medios físicos utilizados para recolectar y almacenar datos”.

Para la recolección de datos, primero se analizan los tipos de procesos desarrollados por la UGEL Oxapampa y directamente relacionados con los usuarios; esta técnica nos permite identificar procesos con acceso permanente a los ciudadanos. Luego del análisis e identificación del proceso, se elaboró la herramienta utilizando el cuestionario de los ciudadanos del proceso elaborado por la UGEL Oxapampa; este trabajo se realizó en campo, pues la misma identificación y localización se realizó en las instalaciones de esta unidad mediante direccionamiento aleatorio.

#### **3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizó una encuesta de tres ítems para recopilar datos para este estudio, el primero de los cuales trataba sobre los datos generales de los encuestados, el segundo sobre la descripción del proceso y el tercero sobre la percepción del servicio.

Estas preguntas se diseñaron para formular preguntas que describieran la percepción de los usuarios de la UGEL Oxapampa sobre el trámite del proceso administrativo, la siguiente pregunta se planteó sobre la calidad de los servicios públicos de la institución.

El cuestionario está estructurado con preguntas fáciles de entender y una sección introductoria que explica las razones por las que está tratando de utilizar la herramienta.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. POBLACIÓN

Compuesta por 1500 usuarios de la UGEL Oxapampa, Provincia de Oxapampa Región Pasco. (Fuente: registros SISGEDO atención por día promedio de 67 usuarios por 22 días útiles al mes, total aproximado 1500 usuarios)

#### 3.3.2. MUESTRA

Para establecer la muestra del número total de habitantes; se empleó la fórmula de universos finitos.

Donde:

Z = Nivel de confianza = 1.95

p = Probabilidad de éxito = 0.90

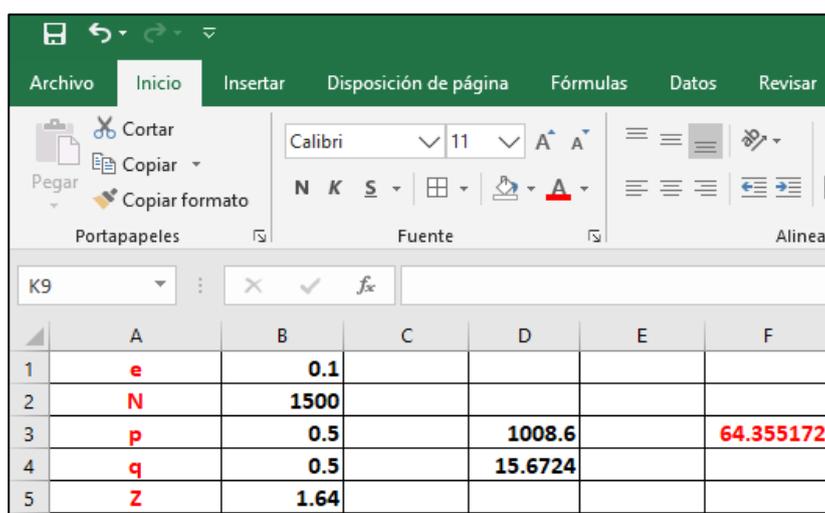
q = Probabilidad de fracaso = 0.10

e = Margen de error = 0.05

N = Población = 1500

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{[e^2 x(N-1)] + z^2 pq}$$



The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E	F
1	e	0.1				
2	N	1500				
3	p	0.5		1008.6		64.355172
4	q	0.5		15.6724		
5	Z	1.64				

Remplazando la formula se obtiene que, **n = 64** usuarios de la UGEL de Oxapampa a encuestar.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. A la pregunta: ¿Para ser atendido en la oficina de trámite documentario le solicitaron su DNI?

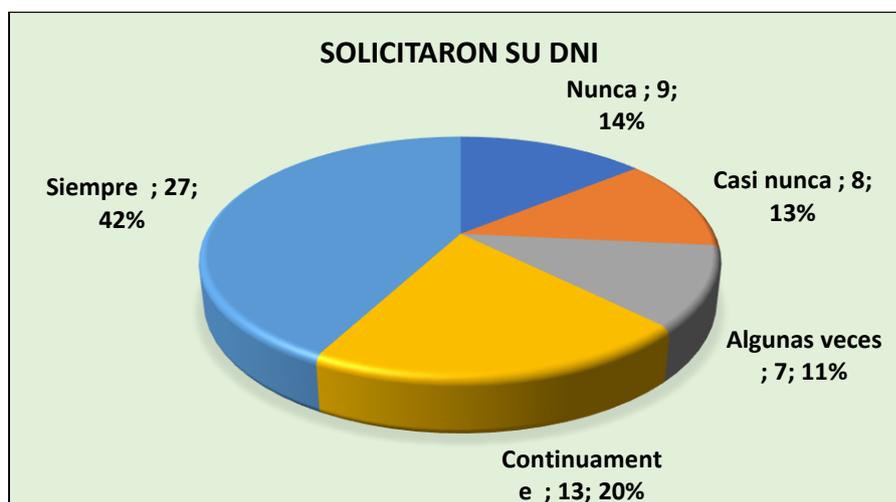
**Tabla 2**

*Resultados a la pregunta 1*

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	9	14
Casi nunca	8	12
Algunas veces	7	9
Continuamente	13	20
Siempre	27	42
Total.	64	100

**Figura 2**

*Resultados a la pregunta 1*



**ANÁLISIS:** De los usuarios encuestados se puede verificar que el 27 % indica que siempre le han pedido el DNI para realizar un trámite en la UGEL Oxapampa y una minoría del 12 % manifiesta que casi nunca, sin embargo, teniendo en cuenta que se tiene el aplicativo del RENIEC, no es necesario.

2. A la pregunta: ¿El tiempo que tarda en recibir la información solicitada, está dentro del plazo establecido?

**Tabla 3**

*Resultados a la pregunta 2*

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	30	47 %
Casi nunca	11	17 %
Algunas veces	8	13 %
Continuamente	9	14 %
Siempre	6	9 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Figura 3**

*Resultados a la pregunta 2*



**ANALISIS:** De los usuarios encuestados el 47% dice que nunca cumplen el plazo determinado para la brindar la información en la UGEL y una minoría del 6% manifiesta que siempre cumplen, se deduce que no hay la información oportunamente.

3. A la pregunta: ¿Le han orientado para ingresar a la página Web de la UGEL?

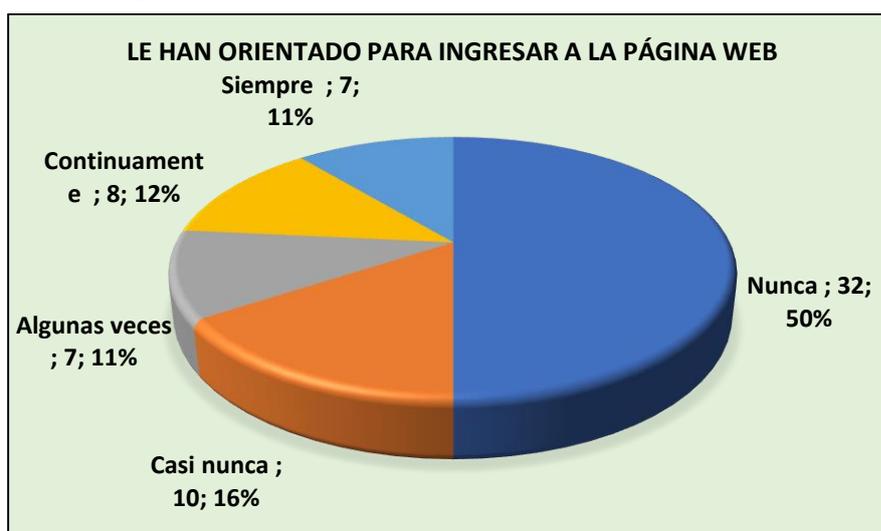
**Tabla 4**

*Resultados a la pregunta 3*

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	32	58 %
Casi nunca	10	12 %
Algunas veces	7	8 %
Continuamente	8	10 %
Siempre	7	12 %
<b>Total.</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Figura 4**

*Resultados a la pregunta 3*



**ANALISIS:** De los usuarios encuestados se puede deducir que el 58% indica que nunca le han orientado para acceder a la información e ingresar a la página Web de la UGEL Oxapampa y una minoría del 12 % manifiesta que, si le han orientado, con esto podemos deducir que falta difundir información o video tutoriales para ingresar y navegar por la página Web.

4. A la pregunta: ¿El personal le ha solicitado que vuelva a presentar otros requisitos?

**Tabla 5**

*Resultados a la pregunta 4*

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	9	14 %
Casi nunca	4	6 %
Algunas veces	13	20 %
Continuamente	12	18 %
Siempre	28	42%
<b>Total.</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Figura 5**

*Resultados a la pregunta 4*



**ANÁLISIS:** De la encuesta realizada se puede verificar que el 42% de usuarios manifiesta que siempre le han vuelto a solicitar otro requisito, pero, existe un 6% casi nunca y un 14 % nunca, ello nos indica que el usuario ha tenido que regresar varias veces y volver a presentar nuevamente su expediente.

5. A la pregunta. ¿Alguna vez le han pedido que vuelva otra vez para que pueda obtener respuesta a su solicitud?

**Tabla 6**

*Resultados a la pregunta 5*

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	7	11 %
Casi nunca	3	4 %
Algunas veces	13	21 %
Continuamente	10	16 %
Siempre	31	48 %
<b>Total.</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Figura 6**

*Resultados a la pregunta 5*



**ANÁLISIS:** De conformidad a las encuestas realizadas se puede observar que el 48% de los usuarios, manifiesta que siempre le han pedido que vuelva otra vez, seguido de 21% de algunas veces, siendo un mínimo del 7% que manifiesta que no, el cual nos lleva a deducir que los usuarios han tenido que volver varias veces para saber la respuesta a su trámite.

6. A la pregunta: ¿Alguna vez han perdido su expediente?

Tabla 7

Resultados a la pregunta 6

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	6	9 %
Casi nunca	7	11 %
Algunas veces	14	22 %
Continuamente	13	20 %
Siempre	24	38 %
Total.	64	100

Figura 7

Resultados a la pregunta 6



**ANÁLISIS:** De conformidad a las encuestas realizadas se puede apreciar que el 38% de los usuarios dicen que si, seguido de 22%, indican que algunas, siendo un mínimo del 9% que nunca, el cual nos lleva a deducir que los usuarios han tenido que volver a presentar un nuevo expediente.

## 7. A la pregunta: ¿El personal le ofrece un pronto servicio?

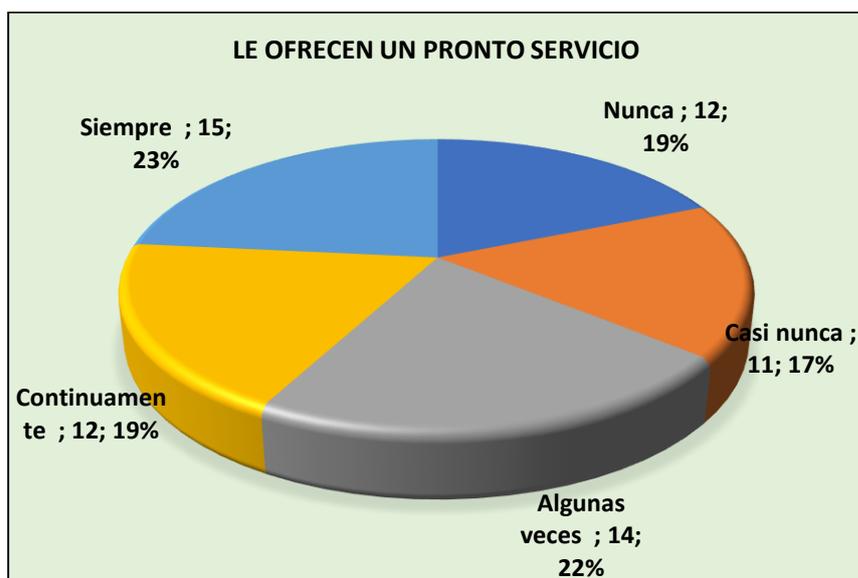
**Tabla 8**

Resultados a la pregunta 7

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	12	18 %
Casi nunca	11	16 %
Algunas veces	14	24 %
Continuamente	12	18 %
Siempre	15	24 %
Total.	64	100

**Figura 8**

Resultados a la pregunta 7



**ANÁLISIS:** De acuerdo a las encuestas aplicadas se puede observar que el 24% de los usuarios indican que siempre le ofrecen un pronto servicio, siendo un mínimo del 18% que manifiesta que nunca, seguido de un 16% casi nunca, el cual nos lleva a concluir que los usuarios no reciben un pronto servicio del personal de la UGEL Oxapampa.

**8.** A la pregunta: ¿El personal demuestra actitudes de trato parcializado?

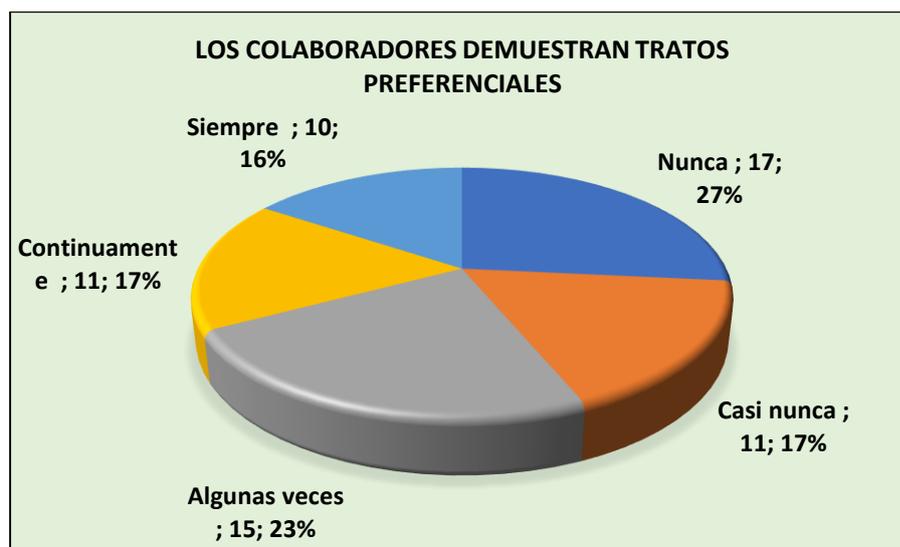
**Tabla 9**

*Resultados a la pregunta 8*

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	17	27 %
Casi nunca	11	17 %
Algunas veces	15	23 %
Continuamente	11	17 %
Siempre	10	16 %
Total.	64	100

**Figura 9**

*Resultados a la pregunta 8*



**ANÁLISIS:** De las encuestas aplicadas se puede verificar que el 27% de los usuarios indican que el personal no tiene trato parcial, seguido de un 23% que manifiesta algunas veces, deduciendo que es importante que el personal requiere ser capacitado para una buena atención al usuario

## 9. A la pregunta: ¿Te han dado solución a tus reclamos?

**Tabla 10**

*Resultados a la pregunta 9*

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	16	25 %
Casi nunca	11	18 %
Algunas veces	15	23 %
Continuamente	9	14 %
Siempre	13	20 %
Total.	64	100

**Figura 10**

*Resultados a la pregunta 9*



**ANÁLISIS:** De conformidad a las encuestas realizadas se puede observar que el 25% de los usuarios indican que no les han dado solución a sus reclamos, seguido de un 23%, que algunas veces, siendo 20% que manifiesta que si le han dado solución a sus reclamos, el cual nos lleva a deducir que hay una cantidad que aún se debe mejorar en ese aspecto.

10. A la pregunta: ¿Le informaron del costo del servicio a solicitar?

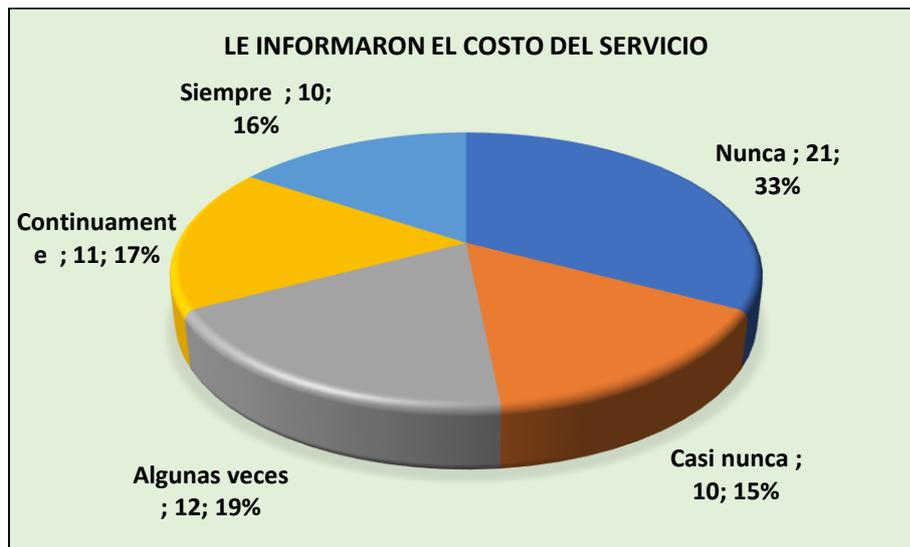
Tabla 11

Resultados a la pregunta 10

Escala de valoración	Fi.	%
Nunca	21	34 %
Casi nunca	10	15 %
Algunas veces	12	18 %
Continuamente	11	17 %
Siempre	10	16 %
Total.	64	100

Figura 11

Resultados a la pregunta 10



**ANÁLISIS:** De acuerdo a las encuestas realizadas el 34% de los usuarios manifiestan que no tienen conocimiento sobre los costos de los servicios, seguido de un 18%, que algunas veces, siendo un 16% que manifiesta siempre le informan, el cual nos lleva a deducir que hay escasa publicidad del costo de los servicios que brinda la UGEL Oxapampa.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de este estudio es determinar la interacción existente entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en Pasco 2022, una unidad administrativa local de educación en la provincia de Oxapampa.

Estos cambios analíticos permitirán detectar las interacciones directas y activas existentes y confirmarán las conjeturas propuestas; De esta forma, el objetivo de este trabajo es dar cuenta del valor de la gestión del régimen local, cuando sus procesos se desarrollen de manera efectiva, directa y contribuyan positivamente a la mejora de la calidad de vida y satisfacción de los ciudadanos. De los requisitos innecesarios para la calidad del servicio en la unidad de gestión educativa local en la provincia de Oxapampa, del departamento de Pasco.

Huamantumba y Bardales (2020) en su trabajo "Administración administrativa simplificada en el desarrollo de la universidad pública" (artículos de ciencias mexicanas) concluyó que la simplificación administrativa es un requisito básico de las instituciones públicas para mejorar su competitividad y debería ser un apoyo a la tecnología y tan Un soporte para la tecnología. Procedimientos para permitir procesos, almacenamiento de literatura y eficiencia de precios; Al hacerlo, los clientes brindan servicios exitosos. Los autores Gamero, E., (2021) en su libro "Simplificación administrativa. Un enfoque administrativo conveniente" muestra que la simplificación administrativa a menudo se asocia con artefactos de calidad regulatoria destinados a reducir la carga administrativa. Lo que coincide con nuestra indagación, debido a que en los resultados de los usuarios encuestados el 47% plantea que jamás cumplen el plazo predeterminado para la entrega de la información en la UGEL y una minoría del 6% plantea que continuamente cumplen, se infiere que no hay la información oportunamente.

Con relación a nuestro segundo objetivo específico: examinar cómo influyen los métodos complicados en la calidad de servicio en la Unidad de

Administración Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Zona Pasco 2022. Ramos (2020) En su trabajo: "Simplifique la administración y observe la atención del pueblo, St. Antita City -2020 Lima City", la conclusión es,

"En el caso de los cambios, existe una correlación positiva; el coeficiente es 0.4999", la tasa de cambio es de 0.00 0.05, lo que indica que hará una contribución significativa a la calidad de la atención al simplificar la empresa.  
"

En Theoretical Fund, Deck (2001). Muestra que en el modelo de gestión de la calidad de las empresas cotizadas es posible identificar al menos 3 aplicaciones de la gestión de la calidad en el sector (país, provincia o ciudad).

El Modelo de Calidad Total está fundamentalmente en línea con las directrices EFQM, que recomiendan seguir el Modelo de Excelencia tanto en el ámbito público como en el privado. Sugiere una forma más filosófica de pensamiento y acción organizacional basada en cumplir con los requisitos del comprador, haciendo que todos en la organización sean responsables de cumplir con sus propios requisitos.

Según la encuesta, el 42% de los usuarios indicó que ha solicitado otra solicitud, sin embargo, poco menos del 6% y el 14% nunca, lo que indica que es difícil y engorroso que los clientes regresen y entreguen sus archivos.

En cuanto a nuestro tercer objetivo: evaluar cómo las respuestas de los asistentes afectan la calidad de los servicios que brinda la Junta de Educación Local de Oxapampa, Pasco. Reyes (2018) publicado en su trabajo titulado: "Propuesta para la Implementación de Simplificación Administrativa y Mejoramiento de la Calidad de Atención al Ciudadano en el Municipio de Ventanilla, 2017".

La conclusión que concluyó fue que la simplificación de la gerencia es valiosa para el personal administrativo y administrativo, ya que hace que la efectividad y eficiencia de la administración pública (...). El autor Montero, Y. (2015) declaró que la "comprensión del usuario" se define como un intento de comprender y comprender sus necesidades. Se pueden conceptualizar al

menos 2 planes de dominio público, los cuales deben tener en cuenta el siguiente orden de magnitud:

El primer nivel es para el administrador público, quien debe tratar de conocer y comprender mejor las necesidades de los usuarios de los servicios públicos. Administrar usuarios. En nuestro trabajo de investigación, según la encuesta de la aplicación, vemos que el 24% de los usuarios dijeron que siempre brindan un servicio rápido, el 18% más bajo dijo nunca, seguido del 16% casi nunca, concluimos que los usuarios no. comuníquese con el personal de UGEL Oxapampa para completar el servicio rápidamente.

## CONCLUSIONES

1. En el proceso del trabajo se ha podido reflejar que hay un porcentaje de usuarios que han tenido diversas falencias en los diferentes trámites realizados en la UGEL Oxapampa, sin embargo, hay un porcentaje menor que afirman que han sido atendidos en el tiempo oportuno.
2. La información obtenida a través de los instrumentos es un referente para el diagnóstico sobre la satisfacción del usuario, en cuanto se refiere al servicio y atención brindada por los administrativos de las diferentes áreas de la UGEL Oxapampa.
3. La investigación arroja que no hay relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, teniendo en cuenta que de acuerdo a estos dos últimos años se ha digitalizado la información.
4. Se ha podido observar que en el aspecto comportamental del personal administrativo no se ajusta a lo requerido por la institución.
5. Se puede deducir que los usuarios en un alto porcentaje no son atendidos en el plazo establecido y siempre ha tenido que regresar para saber de su respuesta, así mismo muchos de ellos mencionan que sus reclamos no han sido atendidos, el cual contradice a la simplificación administrativa.
6. La simplificación administrativa no se aplica en la UGEL Oxapampa, el cual hace más tedioso el trámite que realiza el usuario, debiendo ser mucho más práctico y sencillo.

## RECOMENDACIONES

1. Que los Directivos de la UGEL Oxapampa, planifiquen frecuentemente charlas o talleres que permitan el fortalecimiento y actualización sobre aspectos en mejorar los tiempos de atención a los administrativos.
2. Según los administrados, existen vacíos en la atención al público, por lo que se recomienda aplicar de inmediato los conocimientos adquiridos en eventos educativos en cualquier tema y así promover el crecimiento y el prestigio tanto a nivel personal como institucional.
3. Proponer que se implemente una plataforma virtual más ágil y amigable, donde el usuario pueda obtener el código de presentación de su expediente en forma inmediata.
4. Todos los colaboradores deben de mejorar su conducta personal con los usuarios, en muchos casos no practican la empatía con los administrados, causando una imagen negativa de la institución.
5. Se debe respetar los plazos contemplados en el TUPA, para que de esta manera los trámites se vuelvan más ágiles y útiles.
6. Aplicar la Simplificación Administrativa en la UGEL Oxapampa, proponiendo entre otras acciones la interacción, automatización y estandarización de los procesos. Conocido como Gestión por Procesos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aníbal-Rivero, P. et, al. (2021) “Simplificación Administrativa y Percepción de la Calidad de Servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
- Barreto, N., (2019) “Valoración de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Tingo María, Huánuco 2019” Universidad Nacional Agraria de la Selva. Para optar el Título de Licenciada en Administración.
- Boza & Solano (2017), *“Percepción de la calidad con que los usuarios reciben la atención por parte de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional del Niño, Dr. Carlos Sainz Herrera, en febrero y marzo de 2016”*. Máster en gestión sostenible de servicios de salud. Universidad Estatal a distancia (UNED).San José, Costa Rica.
- Calagua (2018), en la investigación titulada: *“La Simplificación Administrativa y la Calidad de Servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”*.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008). “X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado”. San Salvador, El Salvador.
- Decreto Legislativo N° 1272 (2017) Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo. Gobierno del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1246 (2016) que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa.
- Devoto R. (2020) “Serie de Apuntes Docentes”. Escuela de Ingeniería Comercial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Apunte Docente N° 27.

- Guzmán, C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. Perú: Pacífico Editores.
- Herrera, H., De La Cruz, D., (2021) “La Simplificación Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021”. “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Huamantumba & Bardales (2020). “*Gestión de la simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas*” (artículo científico, México).
- Maraví Sumar, M. (2000). La simplificación administrativa: un asunto complejo. THEMIS Revista De Derecho, (40), 289-299.
- Mayorga, B. (2014). Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de LLamkay SAC.
- Ochoa, A., (2021) “*Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL–Huánuco 2021*”.
- Peralta, M., (2017) “*La Gestión de la Calidad en Organismos Públicos: Análisis del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano como iniciativa del Gobierno Abierto*”. Tesis Maestría en Ingeniería en Calidad de la Universidad Tecnológica Nacional – Facultad Regional Santa Fe. Argentina.
- Ramos (2020), en su investigación titulada: “*Simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita - Lima, 2020*”.

Requejo (2019), *“La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de ministros 2019”*. Perú.

Reyes (2018), en su tesis titulada: *“Propuestas para implementar la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al Ciudadano en la Municipalidad de Ventanilla 2017”*. Lima.

Secretaría de Gestión Pública (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.

Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas*. (Tercera Edición). Colombia: Ecoe Ediciones.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Sandoval Ramos, G. (2023). *Simplificación administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local de la provincia de Oxapampa Región Pasco 2022* [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## Anexo 1:

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la Simplificación Administrativa con la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?</p> <p>PE.1 ¿Cuáles son los efectos de los requisitos innecesarios para un trámite y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?</p> <p>PE.2 ¿Cómo influyen los procedimientos complejos en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?</p> <p>PE.3 ¿De qué manera repercute la actitud de los colaboradores en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en la unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, Región Pasco 2022.</p> <p>OE.1 Conocer cuáles son los efectos de los requisitos innecesarios para un trámite con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022.</p> <p>OE.2 Analizar cómo influyen los procedimientos complejos en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022.</p> <p>OE.3 Evaluar de qué manera repercute la actitud de los colaboradores en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco 2022.</p>	<p>Variable 1: Simplificación Administrativa</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p>	<p>Tipo de investigación: El tipo de investigación que se utilizó fue la descriptivo no experimental.</p> <p>Diseño Se trabajó bajo un diseño no experimental, y será transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo periodo. representado así:</p> <p>M: Muestra</p> <p>O: Observación de la variable X O: Observación de la variable Y</p> <p>r: Correlacion entre dichas variables</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Población: Compuesta por 1500 usuarios de la UGEL Oxapampa, Provincia de Oxapampa Región Pasco. (Fuente: registros SISGEDO atención por día promedio de 67 usuarios por 22 días útiles al mes, total aproximado 1500 usuarios)</p> <p>Muestra: Para el presente estudio se tomó en cuenta como muestra a 64 usuarios de la unidad de gestión educativa local Oxapampa, del departamento de PASco.</p>

## Anexo 2:

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO

Sr. Sra. Srta., usuario de la UGEL de Oxapampa, tenga Ud., un buen día. Estamos realizando un trabajo de investigación a nivel universitario, para lo cual estamos realizando encuestas para determinar la aplicación de la *“Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Oxapampa Región Pasco 2022”*

Agradeceremos brindarnos un momento de su valioso tiempo y responder con sinceridad las siguientes preguntas. Las respuestas son totalmente **ANÓNIMAS**, por favor no poner ninguna identificación.

Ord.	Descripción	N	CN	AV	C	S
01	¿Para ser atendido en la oficina de trámite documentario le solicitaron su DNI?					
02	¿El tiempo que tarda en recibir la información solicitada, está dentro del plazo establecido?					
03	¿Le han orientado para ingresar a la página Web de la UGEL?					
04	¿El personal le ha solicitado que vuelva a presentar otros requisitos?					
05	¿Alguna vez le han pedido que vuelva otra vez para que pueda obtener respuesta a su solicitud?					
06	¿Alguna vez han perdido su expediente?					
07	¿El personal le ofrece un pronto servicio?					
08	¿El personal demuestra actitudes de trato parcial?					
09	¿Te han dado solución a tus reclamos?					
10	¿Le informaron del costo del servicio a solicitar?					

**N1** – Nunca.

**CN2** - Casi nunca.

**AV3** - Algunas Veces.

**C4** – Continuamente.

**S5**- Siempre.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Continuamente	Siempre

Anexo 3:  
PANEL FOTOGRÁFICO



