



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y DE NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA
SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL ADMINISTRADO DE
LA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y
PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LIMA-PERÚ, 2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. MIRANDA RIVERA, LUZ ROCIO

LIMA-PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. AYBAR HUAMANI JUSTINIANO

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. MICHEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, que me da fortaleza para enfrentar las adversidades y la humildad para el triunfo. A mi familia, madre y novio, personas más importantes de mi vida, que sin su apoyo no habría podido cumplir una de mis metas más anheladas que hoy en día se ven reflejadas en la culminación de esta presente tesis.

AGRADECIMIENTO

A todos mis profesores que me formaron y ayudaron a ser un profesional de bien para la sociedad. Un agradecimiento especial aquellas personas que fueron mi fuerza en todo el periodo del estudio, por brindarme el apoyo, impulso y ánimo necesario para seguir adelante. A mi asesor, el Dr. Aybar Huamani Justiniano por el apoyo constante.

RESUMEN

Cabe señalar que este trabajo de investigación se elaboró con el propósito de determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado”, utilizando un diseño no experimental transversal, en una muestra de 60 administrados, usando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que, estuvo conformado por 30 preguntas relacionadas con los indicadores de estudio”. Dicho cuestionario fue sometido a un estudio piloto para determinar la confiabilidad, según el nivel de fiabilidad del coeficiente de Alpha de Cronbach. Luego, se correlacionaron, utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman.

Los resultados hallados por el coeficiente de correlación, comprueba la hipótesis general; obteniendo como resultado 0.427, es decir que si existe relación positiva entre los procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019; por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras claves: procedimientos administrativos, satisfacción de servicio, administrado.

ABSTRACT

It should be noted that this research work was developed with the purpose of determining the relationship between administrative procedures and the satisfaction of service to the administered", using a cross-sectional non-experimental design, in a sample of 60 administered, using as a technique the survey and as an instrument the questionnaire, the same as, was made up of 30 questions related to the study indicators". This questionnaire was submitted to a pilot study to determine the reliability, according to the level of reliability of the Cronbach's alpha coefficient. Then they were correlated, using Spearman's statistical test.

The results found by the correlation coefficient, check the general hypothesis; indicating as result 0.427, that is to say that if there is a positive relationship between administrative procedures and the satisfaction of the administration service of the Directorate of Prevention and Conflict Resolution in the Ministry of Labor and Employment Promotion of Lima-Peru, 2019; So we reject the null hypothesis, and accept the alternative hypothesis.

Keywords: administrative procedures, service satisfaction, administered.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Justificación del Estudio	16
1.3.1. Justificación Teórica	16
1.3.2. Justificación Práctica	16
1.3.3. Justificación Metodológica.....	16
1.3.4. Justificación Social.	17
1.4. Objetivos de la Investigación	17
1.4.1. Objetivo General:.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.1.1. Antecedentes Nacionales	18
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	20
2.2. Bases teóricas de las variables	22
2.2.1. Variable Independiente: Procedimientos Administrativos	22
2.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción de Servicio	29

2.3. Definición de términos básicos	38
III. MÉTODOS Y MATERIALES	41
3.1. Hipótesis de la Investigación	41
3.1.1. Hipótesis General	41
3.1.2. Hipótesis Específicos.....	41
3.2. Variables de estudio	41
3.2.1. Definición Conceptual	41
3.2.2. Definición operacional.....	42
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	43
3.3.1. Tipo de Estudio.....	43
3.3.2. Nivel de investigación	43
3.4. Diseño de la investigación	44
3.5. Población y Muestra de estudio.....	45
3.5.1. Población.....	45
3.5.2. Muestra.....	45
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	46
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	46
3.7. Métodos de análisis de datos	47
3.8. Aspectos éticos	48
IV. RESULTADOS	49
4.1. Fiabilidad	49
4.2. Estadística descriptiva.....	51
4.3. Estadística Inferencial	56
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	68
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	70
Anexo 3: Instrumentos	72
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	74

Anexo 5: Matriz de datos	78
Anexo 6: Propuesta de valor.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ficha técnica de recolección de datos.....	47
Tabla 2.	Estadística de fiabilidad de la variable 01.....	49
Tabla 3.	Estadística de fiabilidad de la variable 02.....	50
Tabla 4.	Procedimientos administrativos.....	51
Tabla 5.	Satisfacción de servicio.....	52
Tabla 6.	Inscripción en el Registro de sindicatos.....	53
Tabla 7.	Terminación colectiva de los contratos de trabajo.....	54
Tabla 8.	Reglamento interno de trabajo.....	55
Tabla 9.	Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio.....	56
Tabla 10.	Inscripción en el registro de sindicatos y la satisfacción de servicio....	57
Tabla 11.	Terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio.	58
Tabla 12.	Reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio.	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimientos administrativos.....	51
Figura 2. Satisfacción de servicio.....	52
Figura 3. Inscripción en el registro de sindicatos.....	53
Figura 4. Terminación colectiva de los contratos de trabajo.....	54
Figura 5. Reglamento interno de trabajo	55

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, cada vez es más demandante que el estado emplee métodos más modernos, acordes a un mejoramiento para brindar satisfacción de servicio a los administrados, en nuestro país se cuenta con la política de modernización del estado, la política nacional de Gestión de Calidad que se viene trabajando hace varios años. A pesar de los múltiples esfuerzos realizados en la gestión pública, según los reportes del Banco Mundial y la Cooperación Técnica Internacional, sitúan al país como uno de los más burocráticos debido a las engorrosas tramitaciones que se efectúan en las entidades estatales. Es en este contexto, que se ha desarrollado la presente investigación estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo menciona el problema de la Investigación, abarca la situación problemática, formulación del problema de investigación, justificación y los objetivos de la investigación. El segundo capítulo explica el marco teórico, incluye los antecedentes de estudios, las bases teóricas y la definición de términos básicos. El tercer capítulo da a conocer los métodos y materiales, contiene el diseño de la investigación, población y la muestra de estudio entre otros; se incluyen también, los aspectos éticos. En cuanto al cuarto capítulo nos demuestra los resultados, allí yace los resultados en gráficos y luego en el quinto capítulo el análisis de la discusión de los resultados. El sexto capítulo, las conclusiones que se presentan para contrastar de acuerdo con el logro de los objetivos, el séptimo capítulo las recomendaciones, finalmente las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Existen diversos estudios que evidencian que en el sistema estatal peruano hay deficiencias en cuanto a la calidad de servicio que brindan los servidores públicos de las diferentes instituciones públicas, provocando en los administrados malestares que son reflejados en los múltiples expedientillos de quejas, reclamos, denuncias, etc.

Son numerosos los retos que enfrentan los gobiernos, en todos los países de nuestras vapuleadas economías en desarrollo; a nivel internacional, se puede tomar el ejemplo del Gobierno de EE. UU. que en 1993 tratando de mejorar el servicio y su imagen, bastante maltrecha, dictó normas claras y precisas con principios básicos que fueron: velocidad, claridad en el servicio y satisfacción del cliente. En el 2011, el presidente Obama, promulga un decreto para “racionalización de la prestación de servicios y mejorar el servicio al cliente”. Señalando en formas más específicas la atención que se debe dar al cliente del sector público.

A nivel nacional con el propósito de mejora el Ministerio de Trabajo - Promoción del Empleo de Lima aprobó la Resolución Ministerial 279-2014-TR; donde resolvió implementar una política de calidad comprometiéndose a dedicar sus mayores esfuerzos y recursos a los siguientes valores institucionales: legalidad, servicio al ciudadano, proactividad, trabajo en equipo, honestidad, transparencia e innovación. Siendo así, su principal objetivo aumentar los resultados y conseguir niveles superiores de satisfacción de servicio a los administrados. Sin embargo, no siempre llegan a concretar sus deseos debido a la falta de los principios de buenas prácticas administrativas; se crea una baja satisfacción de servicio en sus procedimientos administrativos estipulados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), principalmente por falta de estrategias, exceso burocrático, ausencia de servidores públicos capacitados, entre otras causas que frenan un servicio de calidad afectando negativamente a las organizaciones.

De acuerdo con Barnes (2011) señala que el “El procedimiento constituye la columna vertebral del derecho administrativo. Es decir, es la clave principal y debe estar perfectamente desarrollada de manera precisa, clara, entendible para el administrado

sobre el derecho público”. Entendiendo la vital importancia; ya que en ella se encuentra los pasos a seguir para realizar un procedimiento administrativo. Ante tal problemática la presente investigación busca un bienestar general, que la prestación de servicio de los servidores públicos siempre sea una mejora constante y su cambio sea percibida por el administrado de manera óptima llegando así a un reconocimiento por sus buenas prácticas en la calidad de servicio al administrado. En el ámbito privado, el valor es la ganancia, el lucro; más en el ámbito público el valor es la legitimidad, que el ciudadano se sienta bien atendido, pero; lamentablemente hay una idea generalizada en la que afirman que las instituciones públicas no brindan un buen servicio. Ante esta realidad se pretende con la presente investigación, conocer: ¿Qué relación existe entre los procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Lima-Perú, 2019?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre los Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

PG 1 ¿Qué relación existe entre la Inscripción en el Registro de Sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019?

PG 2 ¿Qué relación existe entre la Terminación Colectiva de los Contratos de Trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Lima-Perú, 2019?

PG 3 ¿Qué relación existe entre la Aprobación Reglamento Interno de Trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención,

Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019?

1.3. Justificación del Estudio

El desarrollo de nuestro país depende de una organización democrática; es por lo que el estado mediante su gestión descentralizada ha asignado en el MTPE a la DPSC esta tarea, esto se basa en sus procedimientos administrativos y se manifiesta principalmente en la satisfacción al administrado; como consecuencia de ello, la presente investigación busca hallar la relación que existe entre ellos. En este sentido es una oportunidad para ampliar conocimientos y de aporte para una mejora continua.

1.3.1. Justificación Teórica

El presente estudio de investigación contribuye a profundizar con temáticas relacionada a los Procedimientos Administrativos y la satisfacción de servicio al administrado del MTPE innovando sus estrategias, reduciendo situaciones conflictivas y demora de trámites.

1.3.2. Justificación Práctica

El presente estudio investigación se justifica de manera práctica, porque al permitir solucionar a la organización en estudio, su problema de baja satisfacción de servicio del administrado del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), permitiendo implementar una política de calidad comprometiéndose a dedicar sus mayores esfuerzos y recursos a los siguientes valores institucionales: legalidad, servicio al ciudadano, proactividad, trabajo en equipo, honestidad, transparencia e innovación que demuestren como acercar el estado al ciudadano con la finalidad de mejorar y ampliar métodos estratégicos.

1.3.3. Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente pues se emplearán las metodologías de la investigación científica que acepten relacionar científicamente las variables en estudio: Procedimientos Administrativos y la satisfacción de servicio al administrado del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima.

1.3.4. Justificación Social.

La presente investigación tiene un alcance a nivel social, pensando siempre en la mejora del país para un servicio con resultados; y sirva como un incentivo para futuras investigaciones públicas.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General:

- Determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos de la y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- PE 1 Determinar la relación que existe entre la Inscripción en el Registro de Sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.
- PE 2 Determinar la relación que existe entre la Terminación Colectiva de los Contratos de Trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.
- PE 3 Determinar la relación que existe entre la Aprobación Reglamento Interno de Trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.
- .

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Asca y Rodas, (2017) “en la tesis Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro, para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo general Determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrador de la Municipalidad de San Isidro. Este estudio fue de tipo básico y el diseño correlacional-causal. La población en estudio estuvo conformada por los usuarios que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro y la muestra seleccionada es aleatoria simple de tamaño igual a 100, los datos se obtuvieron a través de la realización de una encuesta a partir de una escala tipo Likert. Los resultados finales señalaron que hay influencia moderada fuerte positiva de los procesos administrativos de la M.S.I.de $Rho=0.440$.

Oscoco y Ramos, (2017) “realizo un trabajo de investigación para optar el título de licenciado en administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega con la tesis titulada Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) San Borja”. Este mismo tuvo como objetivo primordial: determinar la relación que tiene la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos. Como objetivos específicos: determinar la relación que tiene la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, Lima. Analizar la relación que tiene la eficacia y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, Lima. Determinar la relación que tiene la productividad y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, Lima. Analizar la relación que tiene la eficiencia y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San

Borja, Lima. Llegando a las siguientes conclusiones; Conforme a nuestro objetivo general, el cual era determinar la relación que tiene la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), San Borja - Lima y; se pudo comprobar que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario. Uno de nuestros objetivos específicos fue el determinar la relación que tiene la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), San Borja - Lima; donde luego de una exhaustiva investigación, podemos afirmar que existe una relación directa entre la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del usuario. Al analizar la relación que tiene la eficacia y en nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), San Borja – Lima, se llegó a la conclusión que nuestra hipótesis formulada se comprobó; por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva entre la eficacia y el nivel de satisfacción del usuario. Otro de nuestros objetivos específicos, el cual era determinar la relación que tiene la productividad y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), San Borja – Lima, se pudo determinar que nuestra hipótesis planteada fue afirmativa; es decir que existe una relación directa entre la productividad y el nivel de satisfacción del usuario. Tras una larga investigación para determinar la relación que tiene la eficiencia y el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), San Borja – Lima; se pudo comprobar que existe una relación positiva entre la eficiencia y la satisfacción del usuario”.

Coah y Limachi, (2016) “para optar el título de licenciado en administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega con la tesis “Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna”. Tuvo como objetivo general, establecer de qué manera afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la municipalidad provincial de Tacna en el año 2016. La metodología implica un trabajo aplicado, utilizando el diseño no experimental, la muestra fue de 43 usuarios y se aplicó el instrumento de recolección de datos que estuvo conformado por 12

ítems. para el análisis de los procesos administrativos se utilizó una ficha de observación documental y en estos se aplicó 4 ítems sobre procesos administrativos, los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción es regular con un 69.9%. la prueba de hipótesis mediante el chi cuadrado con el software IBM SPSS, rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. Como conclusión se pudo comprobar que si existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la municipalidad provincial de Tacna.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Rocca, (2016) “para optar el grado de Magíster de la Universidad Nacional de La Plata –Argentina con la tesis titulada Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso tuvo como objetivo principal: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso en relación con las siguientes cinco dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad del servicio, Capacidad de respuesta. Seguridad, Empatía. Llegando a las siguientes conclusiones que se tomó de los objetivos planteados y del análisis de datos realizados que el nivel de satisfacción total de los usuarios del departamento de obras particulares de la municipalidad de Berisso se encuentra entre satisfecho y algo satisfecho; ya que alcanzó una respuesta de 0,0873; quiere decir que fue de manera significativa. Luego se analizó cada dimensión como elementos tangibles con un resultado de 0,185; confiabilidad del servicio con saldo de respuesta de 0,184. Capacidad de respuesta fue considerado como uno de los más importantes con un resultado de 0,080; allí se observó el nivel de comunicación entre los empleados y sobre todo la disponibilidad de atención inmediata frente a la gestión realizada. Seguridad ocupó el tercer lugar puesto que en esta dimensión se obtuvo el 0,110 y finalmente Empatía con una respuesta de 0,076 logró un nivel de satisfacción por encima de satisfecho.

Otacoma (2015) “para optar el título de contadora pública de la Universidad de Guayaquil-Ecuador con la tesis “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración” cuyo objetivo general fue, Realizar un estudio de los procesos

administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante la necesidad de una reestructuración año 2015. Como objetivos específicos: Formalizar el área de contabilidad, de esta manera se podrá solicitar reportes mensuales y por supuesto se conocerá el estado de la empresa. Promover agresivamente un sistema de comercialización y ofertas de los equipos o productos de la empresa. Ascender sostenidamente en el mercado, hasta el 2015 con índice del 25%. Ubicarse en el mercado sólidamente con unas marcas, la misma que muestre seguridad y seriedad, que simbolice a sus clientes productos con excelentes precios y eficacia en el servicio. Manejar de forma adecuada y eficaz la comunicación para un óptimo funcionamiento e interés a nuestros clientes. Implementar mejores y nuevos servicios para los clientes como obteniendo líneas de crédito. Del presente estudio, se desglosa una serie de conclusiones que conlleva a entender como muchos almacenes van creciendo de una manera empírica y rústica, comprendiendo que con la modernización en el siglo XXI se necesita llevar las riendas del negocio de una manera técnica y práctica para tener un mejor desenvolvimiento hacia sus clientes y al crecimiento como entidad. Una misión y visión para un desarrollo progresivo e interés de mejora continua de Solaint S.A. Se diseñó un proceso de atención al cliente, el mismo que benefició y dio un acercamiento de las funciones del proveedor para optimizar sus recursos, Para el control y seguimiento de los productos vendidos o servicios brindados, nos ayudará la tecnología ya que se contará con un sistema de software, que permitirá reconocer las peticiones requeridas por los clientes. Se obtuvo respuestas significativas, diferentes y ventajosas sobre la demanda presenciada, gracias a que se impulsó técnicas de ventas nuevas, lo que permitió emplear almacenes. Se optimizará la organización del tiempo laboral de cada trabajador creando un manual de funciones, obteniendo un excelente rendimiento en sus actividades. Se planteó una estrategia de mercadotecnia, teniendo interrelaciones con sus clientes, abriendo nuevas formas de negociación y futuras compras de una manera eficaz y eficiente en el día a día”.

Flores, (2015) “realizo un trabajo de investigación para optar el grado de Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Autónoma de Nicaragua con su tesis Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega. El objetivo principal analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en

la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS. Utilizo el nivel con enfoque cualitativo como muestra 15 trabajadores 2 jefes y 1 gerente empleando instrumentos de revisión documental, observación directa y entrevista. Llegando a las siguientes conclusiones :se determina que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de productos de alimentos básicos se llevó a cabo de forma parcial ,ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativos y la gestión empresarial, eso se observó de manera limitada debido a los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que laboran y el escaso compromiso de algunos de estos; además se realizó un planteamiento de alternativa de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la cooperativa.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable Independiente: Procedimientos Administrativos

Morón, J. (2008) Para la doctrina “la estructura del procedimiento administrativo se muestra como una combinación coordinada y racional de actos procesales dirigidos a un fin unitario (preparar una decisión final) y originados por los diversos sujetos partícipes del proceso” (p.39).

Torricelli, S. (2010) Que las funciones del procedimiento son: “ser un instrumento de garantía de los sujetos cuyos intereses están involucrados, es una palanca para vigorizar el principio de legalidad y; hacer eficaz a la acción administrativa” (p. 287).

Domenech (2014), indica “Abordo el tema sobre un concepto del procedimiento administrativo; lo define como un grupo de acontecimientos para determinar una decisión de la autoridad administrativa de Trabajo” (p. 5).

Morón (1949), indicaron:

Al procedimiento administrativo, “como la serie de formalidades exigidas para la realización de un acto administrativo, otorgándole un doble propósito: perseguir en primer lugar, la adecuada y correcta marcha del ente administrativo; y, en segundo lugar, tutelar y preservar los derechos e

intereses de los administrados, para que no sean afectados por la expresión de voluntad de la administración”. (p. 57).

Campero y Alarcón (2014), afirmaron:

El proceso administrativo ha buscado mejorar los resultados de la gestión de hacer bien, usando fundamentalmente, dos medios: Productividad, entendiendo por ello obtener más con lo que tengo, mejorando la forma de trabajar o aumentando el valor del producto logrado. Innovación, es decir, crear o inventar un nuevo proceso o producto. (p. 33)

La Ley del Procedimiento Administrativo General N°27444, tiene la siguiente definición sobre el procedimiento administrativo dicese del conjunto de actos y trámites realizados en las organizaciones estatales, y estos producen consecuentemente su respectivo efecto jurídico individuales o colectivos.

“Como podemos advertir, tanto la ley que regula el procedimiento administrativo general como las definiciones brindadas por los autores antes citados coinciden en que el procedimiento administrativo es un conjunto de actos, cuya finalidad es hacer posible la emisión de una decisión final que va a producir efectos jurídicos en la esfera jurídica de los administrados destinatarios de los mismos”.

“La definición normativa no precisa que la decisión que la Administración dicte para poner fin a un procedimiento administrativo viene a ser el acto administrativo, el mismo que, además de satisfacer el interés del administrado, debe satisfacer el interés público”.

“En esa misma línea, se puede decir que, el procedimiento administrativo establece el cauce con reglas, por ejemplo: sobre requisitos, plazos, competencia, calificación, notificaciones, apelación y otras reglas que constituyen garantías para los administrados en el ejercicio de su derecho de tramitación”.

“En el MTPE los procedimientos administrativos consisten en un conjunto de actuaciones efectuadas en orden legalmente predeterminado y reflejadas documentalmente en los correspondientes expedientes administrativos, y que se

dirigen a preparar y prefigurar la declaración final resolutoria con relevancia jurídica que resuelven el procedimiento y estos son señalados en el TUPA”.

2.2.1.1. Definiciones de las dimensiones de procedimientos administrativos

Terminación colectiva de los contratos de trabajo

Según Blancas, (2013). “es cuando el empleado decide terminar las relaciones laborales de un conjunto de trabajadores, avalándose de un causal relativa al funcionamiento de la empresa”.

Tipos de causas:

Definición de causa económica.

Blancas (2013), señala:

Dada la inexistencia de una definición legal, durante los últimos quince (15) años, El MTPE ha venido considerando que no es suficiente acreditar que la empresa afronta dificultades económicas o pérdidas, sino que debe demostrar que los costos laborales son determinantes en la generación de tales dificultades; o, en todo caso, que la extinción de los contratos de trabajo del personal involucrado es determinante para superar la crisis económica que se atraviesa.

Arce Ortiz (2008), indica:

Cabe mencionar que mediante la Resolución Directoral General N° 003-2013/MTPE/2.14, se han establecido algunos criterios que deberían tenerse en cuenta para la acreditación de la causa económica, precisándose que la crisis debe ser real, actual y suficiente para que funja como causa que habilite el despido colectivo, con miras a la reversión de la crisis. De esta forma, citando a Arce Ortiz, la MTPE señaló que el análisis de la existencia de la causa económica invocada debe evaluar lo siguiente La presencia del elemento objetivo, que implica, por un lado, la disminución sustantiva de la producción que impida a la empresa continuar con el desarrollo normal de sus actividades empresariales; y, por otro lado, la crisis económica o

financiera que imposibilite a la empresa atender a sus obligaciones principales o secundarias.

La realidad de la crisis, dado que no es suficiente alegar que el sector al que la empresa pertenece se encuentra en crisis, sino que se debe justificar cómo es que esta crisis afecta y esto debe reflejarse en la situación económica de la empresa.

“La suficiencia de la crisis, pues esta deberá ser permanente, definitiva e insuperable y no meramente coyuntural; de tal forma que mantener el vínculo laboral ocasione más pérdidas que ganancias, lo que deberá evaluarse a partir de la comparación de más de dos ejercicios contables”.

“La crisis debe ocurrir en el mismo momento en el que se solicita la admisión del cese colectivo, no deberá tratarse de un hecho futuro o pronosticado”.

Definición de causa tecnológica

Ministerio de Trabajo y Promoción Social (2001), como ente del Estado manifestó la definición indicando que no existe una definición legal para esta causa objetiva. Sin embargo, de distintos pronunciamientos de la AAT, es posible deducir que esta causa se presenta como consecuencia de innovaciones informáticas o de la modernización de sus procesos productivos en respuesta a las nuevas necesidades del mercado, lo que ocasiona una reducción sustancial de actividades realizadas por un grupo de trabajadores y que, por tanto, los puestos de trabajo que ellos ocupan terminen siendo innecesarios. La AAT ha venido exigiendo que se demuestre una relación de causa-efecto entre la implementación nuevos sistemas tecnológicos en los procesos productivos y la supresión de los puestos de trabajo que se solicita (Blancas Bustamante, 2013).

Debe tenerse en cuenta que la introducción de nuevas tecnologías podría generar las siguientes tres situaciones: La eliminación del puesto de trabajo sin creación de uno nuevo. La modificación parcial del perfil del puesto, en cuyo caso el trabajador perderá algunas de las competencias necesarias para ocupar el puesto. La creación de un nuevo puesto de trabajo que requiere que el trabajador que lo ocupe tenga un perfil totalmente distinto al del puesto eliminado.

Particularmente, consideramos que en cualquiera de estos supuestos nos encontraríamos frente una causa que justifique objetivamente la necesidad”.

Definición de causa estructural o análoga

Blancas (2013), señala que:

Tampoco se ha previsto una definición legal para la causa objetiva estructural o análoga. En sede administrativa se han establecido diversos criterios para determinar la procedencia o improcedencia de un cese colectivo por esta causa, sobre el análisis de cada caso en específico. Así, se ha considerado que se presenta esta causal en reorganizaciones empresariales que implican una fusión por absorción que origine cambios radicales en la estructura y funciones de la absorbente; y, que no se presenta la causal cuando la empresa efectúa reorganizaciones internas como consecuencia de la externalización o descentralización de ciertas actividades productivas.

“Sin embargo, el criterio no es uniforme, pues se han presentado casos en los que la AAT ha considerado que la descentralización de una actividad productiva sí es una causa objetiva estructural o análoga que habilita el cese colectivo”. (Blancas, 2013).

Inscripción en el registro de Sindicatos

Art. 16,17 y 18. Decreto Supremo N^a 010-2003.TR, 2003. Los sindicatos son asociaciones de trabajadores o empleadores cuyo objetivo es la defensa de los intereses profesionales y económicos de los asociados.

Dicho por Pasco, (1989) “el sindicato es una persona jurídica agrupación de personas con capacidad de goce y ejercicios de derechos laborales y aptitud para esto, es decir para toda clase de actos jurídicos necesarios para el logro de sus fines”.

En el Perú, los empleadores se encuentran organizados en cámaras como en sociedades o asociaciones, las cuales han sido centralizadas en la CONFIEP-Confederación Institucional de Empresas Privadas.es por ello que los trabajadores

tienen derecho a constituir las organizaciones que estimen conveniente así como afiliarse para estar organizados y observar sus propios estatutos.

La autoridad administrativa de trabajo cumple su función otorgando constancia en el registro de sindicato; es decir es como la partida de nacimiento de un sindicato es pertinente mencionar que esto se da si el administrado solicitante cumple con los requisitos establecidos.

Dicha autonomía da una relevancia de resguardo a los sindicatos, ya que las autoridades no podrán intervenir en las manifestaciones y organizaciones colectivas que de las mismas se desprendan.

Los sindicatos pueden ser conformados de cualquiera de las siguientes formas: de empresa, de actividad, de gremio, de oficio, de empleadores. Estos deberán afiliar como mínimo 20 personas si no cumplieren con dicha cantidad tienen derecho a la sindicalización a través de la designación de delegados.

Para el registro de las organizaciones sindicales, la junta directiva deberá presentar a la autoridad de trabajo, en duplicado, copia de los siguientes documentos refrendados por notario público o juez de paz: acta de asamblea de constitución del sindicato y su denominación, estatutos, nómina de afiliados. Este registro es un acto formal, no constitutivo, y puede ser denegado salvo cuando no se cumpla con los requisitos establecidos por la presente norma.

Pasco, (1988) explica “la personalidad jurídica de un sindicato deriva del simple cumplimiento de las condiciones legales o requisitos para su constitución; correlativamente, dicha personalidad solo termina cuando la asociación profesional se extingue o disuelve por causas que la ley establece”

Aprobación del Reglamento Interno de Trabajo

Artículo 1393 del Código Civil. “Un factor estructural en la relación laboral es el reconocimiento al empleador de un poder de dirección que le permita organizar la producción y el trabajo. En ejercicio de este poder, el empleador puede impartir órdenes a los trabajadores a su cargo, ya sea de modo singular, a cada trabajador, ya sea de modo general, estableciendo reglas de cumplimiento obligatorio en la empresa o parte de ella. En este último caso, los mandatos constituyen

propriadamente normas, mientras en el primero no. Pues bien, el cuerpo que aglutina las principales reglas dictadas por el empleador es precisamente el reglamento interno de trabajo. Su producción es potestad unilateral del empleador. Nada impide que, sin embargo, este acuerde con la organización sindical expedir todas o algunas de dichas reglas por convenio colectivo. Dado su origen en la autonomía privada, el reglamento interno de trabajo tiene nivel terciario en la jerarquía.

Su subnivel es inferior al del convenio colectivo, cuya configuración es bilateral. Así está previsto en nuestro ordenamiento al señalarse en el artículo 5 del Decreto Supremo 39-91-TR que puede accionarse judicialmente contra el reglamento interno de trabajo que viole disposiciones legales o convencionales. Ello conlleva que indispensablemente estas tengan un rango mayor que aquel. La existencia del reglamento interno de trabajo no es obligatoria en nuestro ordenamiento, aunque su cumplimiento, cuando exista, sí. El mencionado Decreto Supremo 39-91-TR exige contar con él solo a los empleadores que empleen más de cien trabajadores, esto es, a una reducida porción de empresas en nuestro país.

Por cierto, las empresas que no están obligadas pueden optar voluntariamente por tenerlo. La legislación sobre estabilidad laboral inciso a) del artículo 25 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral considera falta grave la inobservancia de las disposiciones del reglamento interno de trabajo. El reglamento interno de trabajo requiere tener aprobación de la Autoridad Administrativa de Trabajo para adquirir naturaleza normativa y surtir efectos como tal. Esta exigencia no es extraña en el caso de reglas dictadas unilateralmente por un sujeto individual, que van a recaer sobre terceros. Algo similar sucede en el Derecho civil con las cláusulas generales de contratación”.

Artículo 4 del Decreto Supremo 39-91-TR. “La aprobación se concede en forma automática a la presentación de la solicitud, El control de validez tendrá que ser, pues, posterior y jurisdiccional. La vía la determina la Ley Procesal del Trabajo en el inciso g) del numeral 2 del artículo 4: a través de una demanda ante el juez de trabajo. Por último, cabe hacer referencia al contenido del reglamento interno de trabajo”.

El Decreto Supremo 39-91-TR. “Menciona algunas materias, como la admisión de los trabajadores, las jornadas, horarios, control de asistencia y de permanencia, medidas disciplinarias, etc. (artículo 2). Pero, como es evidente, no le confiere a esta norma una competencia exclusiva para regularlas. Por tanto, probablemente al ocuparse de muchos de esos puntos el reglamento interno de trabajo concorra con otras normas de rango superior, como la ley y especialmente el convenio colectivo, que suele tener en nuestro medio el mismo ámbito de aplicación (la empresa). La consecuencia es que el reglamento interno de trabajo solo puede ocuparse de aquello que las otras normas no han regulado o hacerlo en vía de precisión o de mejora”. (p.96)

Constancia de entrega de un ejemplar del RIT

“Como se explicará más adelante, los empleadores están obligados a tener un reglamento interno de trabajo y un reglamento de higiene. Para poder aplicar el reglamento interno de trabajo el trabajador debe tener conocimiento de su contenido, por lo que la ley exige que dicho reglamento sea debidamente publicado. Pero también, es prudente que el trabajador tenga un conocimiento directo del reglamento, lo cual se consigue entregando una copia de dicho ejemplar. En caso de alguna reclamación judicial por estos hechos, esta sería una excelente prueba. Se debe dejar constancia que el trabajador recibió la copia del reglamento, para lo cual, si no está incluido en el texto del contrato de trabajo, se recomienda diligenciarla”.

2.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción de Servicio

Keller y kotler, (2012) manifiestan:

Satisfacción es, el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comprar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas estará satisfecho. Si excede a las expectativas, estará muy satisfecho o complacido. (p.128)

Zeithaml y Bitner (2000) sostienen:

Definen la satisfacción como: la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y las expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción de dicho producto o servicio. (p. 95)

Keller y Kotler, (2012) comentan:

Es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comprar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas estará satisfecho. Si excede a las expectativas, estará muy satisfecho o complacido. (p.128)

Servicio

Aldana (2013). Afirma que un servicio “es todo sistema, proceso, función o tarea que el proveedor ofrece al cliente y que se caracteriza esencialmente por la intangibilidad, sin otorgar propiedad alguna, mientras que el resultado de la prestación de un servicio puede o no algo tangible”. (p.157).

Administrado

Diez (2017), afirma que “El administrado es cualquier ciudadano o entidad que tiene relación directa con la Administración en el marco de expedientes o actuaciones administrativas de cualquier clase en las que tiene interés. se pueden distinguir dos tipos o clases de administrados”

“El administrado cualificado, que es la "persona física o jurídica que tiene una relación especial con la Administración por razón de haber solicitado concesiones o licencias, integrarse en establecimientos públicos, ser objeto de un expediente sancionador, etc.".

Tal concepto se encuentra en relación con las llamadas "relaciones de sujeción especial", esto es, la "categoría de creación doctrinal y jurisprudencial que

se aplica cuando existe una vinculación especialmente intensa entre la Administración y el ciudadano, ya sea porque este se integra en la estructura de la organización administrativa como personal al servicio de la Administración, ya por cualquier otra circunstancia (internos en establecimientos penitenciarios u hospitales, estudiantes, colegiados respecto de sus respectivos colegios profesionales, contratistas de la Administración o concesionarios de servicios públicos), y que justifica una modulación o flexibilización de determinados principios rectores de la potestad administrativa sancionadora, particularmente del principio de legalidad y del *no bis in idem*, sin que pueda implicar nunca la eliminación de los derechos fundamentales.

El administrado simple; es cualquier persona, por el hecho de serlo, que tiene interés en el funcionamiento y decisiones que adoptan las administraciones públicas”.

2.2.2.1. Definiciones de las dimensiones de satisfacción de servicio

Simplificación administrativa

Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública.
“Contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la Administración Pública, a través del conjunto de principios y acciones derivadas de éstos que tienen como objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la ciudadanía”.

Política Nacional de Simplificación Administrativa

“La Política Nacional de Simplificación Administrativa contiene los principios, objetivos estratégicos y estrategias que orientan la actuación de las entidades públicas para la implementación de acciones en todo el ámbito nacional con la finalidad que las entidades públicas brinden procedimientos y servicios administrativos valiosos y oportunos para la ciudadanía. A partir de la política nacional se integra y promueve la generación de un marco normativo y modelos de gestión modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo beneficio y participación ciudadana”.

Modelo conceptual

“La política pública representa el fin último de nuestro proceso; es a lo que se dirigen la visión, la misión, los objetivos estratégicos, las metas y las acciones. Por ello, es necesario conocer el marco conceptual de desarrollo que subyace este análisis”. Las políticas públicas son las acciones de gobierno: es el gobierno en acción, que busca responder a las diversas demandas de la sociedad. Se pueden entender también como el uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales.

En el libro *Introducción a las políticas públicas*, Eugenio Lahera señala que las políticas públicas son cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado”. Con la finalidad de determinar la dirección que debe seguir una política y su respectivo plan para lograr sus objetivos de largo plazo con eficiencia y eficacia, se considera indispensable contar con una política que incluya principios, objetivos y estrategias, y por otro lado, la ejecución de acciones, que toman como punto de partida las estrategias y los objetivos estratégicos y avanzan hasta precisar metas, indicadores, plazos y responsables, lo cual requiere de un sistema de seguimiento y evaluación. Así se configuran líneas directrices que permiten orientar el desarrollo de las acciones en el corto, mediano y largo plazo.

En el gráfico siguiente se aprecia la estructura que soporta el marco conceptual, los principios son el punto de partida del análisis del cual se desprende los objetivos estratégicos, estrategias y las acciones que facilitan la ejecución. Acompañando al proceso, está el sistema de seguimiento y evaluación, que efectuará la medición de los avances en términos cuantitativos y cualitativos, partiendo de una línea de base y en función de indicadores establecidos, de modo que genere una retroalimentación al proceso y permita una adecuada toma de decisiones. Este proceso persigue abordar la Política Nacional de Simplificación Administrativa como una política de Estado, y que de manera interrelacionada con otras políticas conduzca al desarrollo del país.

“Los principios son las directrices o líneas de acción de carácter transversal que la implementación de la política debe considerar de manera integral o específica para el logro efectivo de los objetivos”. Los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo son los que contribuirán al logro de la visión de la organización. Constituyen los cambios o efectos que debemos alcanzar en el mediano y largo plazo, respectivamente, en la institución o en la realidad en que intervenimos. Las estrategias son las acciones temporales y permanentes que se emprenderán para alcanzar los objetivos de mediano y largo plazo. En la práctica, los objetivos y las estrategias se establecen al mismo tiempo: hay una relación simbiótica entre el establecimiento de objetivos y el diseño de estrategias.

Las acciones son las intervenciones básicas sobre las que se centra la implementación estratégica de la política; en este caso, constituyen las unidades fundamentales de asignación de recursos, a fin de lograr los objetivos estratégicos. Pueden ser permanentes y temporales, según la operatividad, mantenimiento, producción de bienes y servicios, e implican la variación sustancial o el cambio de procesos o tecnología utilizada. El establecimiento de objetivos claros es el primer requisito para alcanzarlos, y fijarlos en forma participativa es la única manera de generar compromisos fuertes en torno a ellos. Estos son los dos grandes principios en la elaboración de los objetivos, las estrategias y los cursos de acción. Es también indispensable un nivel de operativización para facilitar la implementación de la política, por ello existe la necesidad de precisar metas, plazos y responsables; debiendo contar con alguna herramienta que permita el seguimiento y evaluación de las metas alcanzadas”.

Ámbito de aplicación

Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, artículo 4. En concordancia con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 27444. “La simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones derivadas de estos que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública.

Las reglas de simplificación administrativa en el Perú se formulan en el contexto del desarrollo de trámites que pueden involucrar procedimientos o

servicios administrativos prestados en exclusividad. En ese sentido, una definición más acotada concibe la simplificación administrativa como la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites que realizan los administrados ante las distintas entidades públicas. Entonces, el ámbito de aplicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa son los trámites, entendidos como el “desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la administración pública”

Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, artículo 4. Por consiguiente, estarían incluidos tanto los procedimientos administrativos como los servicios administrativos prestados en exclusividad que, según la Ley N° 27444 (artículo 37), deberían estar previstos en el TUPA de cada entidad. Se define como procedimiento administrativo al “conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado, sea éste persona natural o jurídica, pública o privada”

Decreto Supremo N ° 079-2007-PCM, artículo 4. “Los servicios administrativos en exclusividad son aquellas prestaciones brindadas por las entidades públicas de manera exclusiva e individualizable. Se diferencian de los procedimientos administrativos en que los servicios administrativos no culminan con un pronunciamiento de la entidad sobre los derechos, intereses u obligaciones de los administrados o las administradas, sino con el otorgamiento del servicio solicitado (Decreto Supremo N° 079- 2007-PCM, artículo 4). Lo expuesto no implica que la simplificación administrativa se limite al TUPA, entendido como el “documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados, o ciudadanos en general, la información sobre todos los procedimientos que se tramitan ante las entidades”.

“La simplificación administrativa abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas; como, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental, el soporte informático de tramitación, el proceso interno de tramitación de las solicitudes y adopción de decisiones o prestación de los servicios, notificaciones, entre otros. La simplificación administrativa se lleva adelante en

todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos y/o brindan servicios administrativos en exclusividad. En ese sentido, la Política Nacional de Simplificación Administrativa se dirige a todas estas entidades, sean del gobierno nacional (incluidos los ministerios y entidades públicas del Poder Ejecutivo), de los poderes Legislativo y Judicial, de los gobiernos regionales, de los gobiernos locales y de los organismos constitucionalmente autónomos”.

Principios

Orientación a la ciudadanía. “La simplificación administrativa debe orientar a las entidades públicas al servicio de la ciudadanía, para que desarrollen los procedimientos y los servicios administrativos en función de los usuarios y usuarias”.

Integralidad de las soluciones. “La simplificación administrativa debe abordar la problemática que la ocupa de manera integral, con visión sistémica en el marco del proceso de modernización y, por ende, con modelos de solución integrales”.

“Sin perjuicio de lo anterior, debe aplicarse el principio de focalización, el cual implica que las entidades públicas prioricen intervenciones en sectores o temas de mayor impacto”.

Gestión basada en procesos. “En los procedimientos administrativos, y para la prestación de servicios en exclusividad, debe darse relevancia a la optimización de procesos superando las desventajas de los modelos de organización que puedan tener, basados en estructuras rígidas y jerárquicas, la operación por funciones o manuales bajo una óptica tradicional”.

Rigor técnico. “La simplificación administrativa debe realizarse siguiendo un modelo y desarrollando metodologías elaboradas con rigor técnico, implementadas en el marco de un sistema de modernización”.

Transversalidad. “La simplificación administrativa debe abordarse como un proceso que integra a todas las entidades de los diferentes ámbitos de gobierno de la administración pública, y no como un proceso que corresponde a cada entidad individualmente”.

Mejoramiento continuo. “Las entidades públicas deben buscar permanentemente mejorar su atención a la ciudadanía, adaptándose a los cambios del entorno, autoevaluándose y sometiéndose a evaluación permanentemente. En ese sentido, debe primar una visión autocrítica que las lleve a dejar de lado su autorratificación respecto de todo lo que lo hacen bien y se puedan ver en una perspectiva de optimización continua.

En relación con lo anterior, debe establecerse un principio de competencia a fin de que las entidades trabajen en función de logros concretos que puedan ser medidos, exhibidos y comparados”.

Valoración de la función de atención a la ciudadanía, “para dignificar y dar relevancia al personal de las entidades públicas dedicado a la atención de procedimientos o la prestación de servicios administrativos en contacto directo con el público”.

Participación ciudadana, “por el cual la ciudadanía individualmente u organizada es involucrada y consultada en el diseño de políticas, la formulación de normas y el seguimiento a las acciones de simplificación administrativa, y estas son ampliamente difundidas para su cabal conocimiento. Este principio recoge la participación ciudadana como un elemento transversal y continuo de las políticas públicas contemplado en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.

“Asimismo, se consideran principios aplicables a la Política Nacional de Simplificación Administrativa los contenidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley 27444), particularmente los de simplicidad, presunción de veracidad y privilegio de controles posteriores”.

Cumplimiento de Funciones

En un Informe preparado por SERVIR ha utilizado el concepto de Función Pública tomada de la Carta Iberoamericana de Función Pública, la cual señala:

“La función pública está constituida por el conjunto de arreglos institucionales mediante los que se articulan y gestionan el empleo público y las personas que integran éste, en una realidad nacional determinada. Dichos arreglos comprenden

normas, escritas o informales, estructuras, pautas culturales, políticas explícitas o implícitas, procesos, prácticas y actividades diversas cuya finalidad es garantizar un manejo adecuado de los recursos humanos, en el marco de una administración pública profesional y eficaz, al servicio del interés general. En el ámbito público, las finalidades de un sistema de gestión del empleo y los recursos humanos deben compatibilizar los objetivos de eficacia y eficiencia con los requerimientos de igualdad, mérito e imparcialidad que son propios de administraciones profesionales en contextos democráticos”.

Sánchez M. (1980), señala:

La Administración Pública es animada por un conjunto muy numeroso de personas físicas que en ellas trabajan; que constituyen el factor humano de la organización pública. Estas personas reciben el nombre de funcionarios y el conjunto de que forman parte puede denominarse, en un sentido subjetivo, la función pública. Asimismo, parada sostiene que el ejercicio de la función pública se encuentra directamente vinculado a la organización de la administración. Sin embargo, las relaciones jurídicas al interior de la misma escapan a la tutela exclusiva del Derecho Administrativo; precisando que: “con el término función pública suele designarse tanto el conjunto de hombres a disposición del Estado que tienen a sus cargos las funciones y servicios públicos, como el régimen jurídico.

Buenas prácticas

Bonilla y Franco (2018), afirman que

A efectos de lograr los objetivos planteados en el presente estudio resulta entonces necesario hacer inicialmente un examen del concepto de buenas prácticas. Sobre el particular, cabe destacar de entrada que, si se atiende al significado de la expresión en el idioma español, se tiene, de un lado, que el adjetivo bueno tiene una connotación positiva o de características deseables, mientras que el vocablo práctico hace referencia a un modo particular de hacer las cosas. Podríamos decir entonces que el concepto apunta fundamentalmente a una conducta de valor positivo que se supone es adecuada para conseguir un resultado determinado. De hecho, en el

entorno anglosajón en el que se utilizó primeramente la expresión que diríamos es su equivalente, best practice, se entiende genéricamente que la expresión está referida a los métodos reconocidos de dirigir correctamente negocios o proveer servicios.

Sobre el concepto de “buena práctica” anota Cámara Arroyo: Su origen y desarrollo se encuentra en la política empresarial (donde se acuñó la expresión good practices o best practices) debido fundamentalmente al auge del sistema capitalista, y se han utilizado expresamente en este sentido ‘como calificativo de cualquier actividad que ofrece resultados buenos en el contexto en el que se utiliza, por lo que la búsqueda de resultados siempre eficaces y eficientes en el ámbito referido es lo que determinó que se acuñara este término. (p.7)

2.3. Definición de términos básicos

Acto administrativo. “Declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Atención de calidad. “Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Administrado. “Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Autoridad administrativa “Agente que ejerce potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de los procedimientos administrativos” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Buenas Prácticas en servicios de atención al ciudadano. “Se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada, y en el trato ofrecido para así prestar un servicio oportuno con, eficiencia, cordialidad y efectividad” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Calidad de atención. “Referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Capacidad de Atención. “Incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Competencia. “Conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Eficacia. “Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera “(Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Eficiencia. “Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Estándar de atención. “Modelo o patrón que permite definir previamente las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Indicador. “Magnitud que permite medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares. Puede ser cualitativo o cuantitativo” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Mejora Continua. “Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Objetivo. “Resultado que se desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo específico (valor aspirado). Los objetivos son expresados en términos cualitativos y deben ser claros, realistas, desafiantes, mensurables y congruentes entre sí” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Procedimiento. “Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades, y tiene un término o resultado. En un procedimiento cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta “valor agregado” en el servicio o producto final que se debe entregar a los ciudadanos” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Procedimiento Administrativo. “Conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Servicios Públicos. “Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Simplificación Administrativa. “Principios y acciones derivadas de éstos, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite)” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

Trámite documentario. “Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite)” servicios ofrecidos por las entidades de la administración pública, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 042-2011-PCM” (Autoridad Nacional del Servicio Civil .2017)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe una relación entre los Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicos

HE 1 Existe relación entre la Inscripción en el Registro de Sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.

HE 2 Existe relación entre la Terminación Colectiva Contrato de Trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.

HE 3 Existe relación entre Aprobación del Reglamento Interno de Trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición Conceptual

Procedimiento administrativo

Define al procedimiento administrativo, como la serie de formalidades exigidas para la realización de un acto administrativo, otorgándole un doble propósito: perseguir en primer lugar, la adecuada y correcta marcha del ente administrativo; y, en segundo lugar, tutelar y preservar los derechos e

intereses de los administrados, para que no sean afectados por la expresión de voluntad de la administración. (Morón, 2008:57).

Podemos definir que los procedimientos administrativos son una serie de pasos a seguir de manera objetiva, ejerciendo fundamentalmente el derecho de tramitar un proceso deseado ante una entidad pública”.

Satisfacción de servicio

“Es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comprar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas estará satisfecho. Si excede a las expectativas, estará muy satisfecho o complacido” (Keller y Kotler, 2012:144).

“Al hablar de satisfacción de servicio; podemos decir que es el grado de sentirse complacido con el servicio que le es brindado ya sea optimo o pésimo a través de una experiencia que este le produzca”.

3.2.2. Definición operacional

Hernández et al. (2014),

La definición operacional es un conjunto de operaciones y actividades que se realizan para medir una variable e interpretar los datos conseguidos. Además, el escalamiento de Likert es un método que consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de juicios o afirmaciones para medir la reacción de las personas que participan. En el trabajo de investigación se aplica la escala en 5 categorías: 1 - Nunca, 2 - Casi Nunca, 3 - A veces, 4 - Casi Siempre y 5 – Siempre.

Procedimientos administrativos

La Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, tiene la siguiente definición sobre el procedimiento administrativo dicese del conjunto de actos y trámites realizados en las organizaciones estatales, y estos producen consecuentemente su respectivo efecto jurídico individuales o colectivos.

Satisfacción de servicio

Es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comprar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas estará satisfecho. Si excede a las expectativas, estará muy satisfecho o complacido.

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de Estudio

Tipo aplicada

Es aquella que se realiza para la adquisición de nuevos conocimientos, dirigida hacia un objetivo o fin práctico, que responda a una demanda específica y determinada, porque se hace uso de conocimientos teóricos sobre Procedimientos administrativos y Satisfacción de servicio para dar solución a la realidad problemática de la entidad en estudio. (Hernández, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

Recaba información para conocer las relaciones y aspectos de los fenómenos que son objeto de estudio. Busca alcanzar un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar políticas, conocer las variables que se asocian y señalar los lineamientos para la prueba de hipótesis. Para esto, se seleccionan una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, así describir lo que se investiga". (Carrasco Diaz 2007:41,42).

Correlacional

Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables. es decir miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables define las relaciones entre varias categorías de fenómenos.”. (Tamayo y Tamayo. 2015:56).

Enfoque de la investigación

Cuantitativo, se define al Enfoque o metodología Cuantitativa como un conjunto de procesos que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Collado, & Baptista, 2006, p.4).

3.4. Diseño de la investigación

Diseño No Experimental

Según Hernández:

La investigación no experimental se realiza sin manipulación de las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal como se dan, para después analizarlos”. En este trabajo de investigación se aplicó el diseño no experimental, ya que se analizó la problemática y la relación que existe en los procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio.

Transversal

El diseño es transversal porque recopilan datos en un momento único (Velázquez y Rey. 2007: 134).

Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo. (Carrasco. 2007: 72).

3.5. Población y Muestra de estudio

3.5.1. Población

La población en es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refieren la investigación .se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo (Iglesias. 2016:111).

La población en estudio está conformada por 210 administrados del primer trimestre que tramitan los Procedimientos administrativos de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima en el año 2019.

3.5.2. Muestra

Según Bernal (2006), indica que:

La muestra es la parte de la población que se selección, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de estudio y sobre la cual se efectúan la medición y la observación de las variables objeto de estudio.
(p.165)

Muestreo no probalístico

Hernández, (2010) “es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio o relacionadas con las características de la investigación en lugar de hacerlo al azar”. La muestra en este caso, se selecciona mediante procedimientos no aleatorios.

La muestra de la presente investigación es muestreo no probabilístico en su tipo muestreo por conveniencia, siendo mi muestra 60 administrados que son atendidos en la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima en el año 2019.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera.

Encuesta

La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población". (Daniel Behar 2008:68,69).

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos. Los instrumentos se seleccionan a partir de la técnica previamente elegida". (Sánchez y Reyes 2015: 166).

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. (Hernández, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Para validar el instrumento de recolección de datos se utilizó la técnica de Juicio de Expertos; ya que el instrumento fue sometido a juicio de especialistas, en las áreas de administración e investigación.

Cuestionario

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, se puede hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas. Pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuestas) o incluir varias alternativas de respuestas". (Daniel Behar 2008:64).

Para este trabajo de investigación se realizó un cuestionario, de un listado de 30 preguntas abiertas dirigidas a los administrados de la DPSC que nos permitió conocer la relación de las variables. Dicho cuestionario fue sometido a un estudio piloto para determinar la confiabilidad, según el nivel de fiabilidad del coeficiente de Alpha de Cronbach; los resultados que se obtuvieron para Procedimientos administrativos fue 0,737 y para Satisfacción de servicio 0,757; los cuales superan lo mínimo 0,70 según la tabla de fiabilidad propuesto por autores.

Tabla 1.
Ficha técnica de recolección de datos.

Nombre del Instrumento	Procedimientos Administrativos y la Satisfacción de Servicio al administrado de la DPSC en el MTPE de Lima- Perú.
Autor de la ficha	Miranda Rivera, Luz Rocío
Año de la elaboración	2019
Dirigido	A los administrados
Tiempo de aplicación	30 minutos aproximadamente
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	12 días
Procedimiento de selección	60 administrados
Método de Muestreo	No probabilístico
Confianza	95%
Error Muestral	No existe error muestral

Fuente: Elaboración propia.

3.7. Métodos de análisis de datos

Procesamiento y análisis de datos

Procedimiento: Se llevaron a cabo las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 8.1 Pro-Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis de la estadística de Rho de Spearman, que consiste en utilizar todos los datos para su correlación pertinente, se contrasto la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la relación que tienen entre las variables “procedimientos administrativos” y “satisfacción de servicio”.

3.8. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación ha sido realizado con respeto a la propiedad intelectual de los diversos investigadores; pues la veracidad de los resultados obtenidos es confiable puesto que los datos no han sido vulnerados ni manipulados son reales, de personas que realizaron sus trámites en el MTPE es así que señalamos que no se ha revelado la identificación de los mismos ya que fueron de manera anónima y consentida.

IV. RESULTADOS

4.1. Fiabilidad

Bernal (2006) indicó que “la confiabilidad de un cuestionario menciona la consistencia de las puntuaciones logradas por las mismas personas, cuando se las analiza en diferentes situaciones con los mismos cuestionarios o considerada como la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible es decir el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente”.

Tabla 2.
Estadística de fiabilidad de la variable 01

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	60	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	15

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla de control de procedimientos administrativos, se interpreta que la estadística de fiabilidad de la variable 01: procedimientos administrativos, según el alfa de Cronbach aplicado a una población de 60 con 15 elementos del cuestionario, nos indica que es fiable con un valor de 0,737 el cual supera lo mínimo 0,70 según la tabla de fiabilidad propuesto por autores.

Tabla 3.*Estadística de fiabilidad de la variable 02***Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	60	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	15

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla de Satisfacción de servicio, se interpreta que la estadística de fiabilidad de la variable 02: Satisfacción de servicio, según el alfa de Cronbach aplicado a una población de 60 con 15 elementos del cuestionario, nos indica que es fiable con un valor de 0,756 el cual supera lo mínimo 0,70 según la tabla de fiabilidad propuesto por autores.

4.2. Estadística descriptiva

Tabla 4.
Procedimientos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	36,7
	Medio	28	46,7
	Alto	10	16,7
	Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

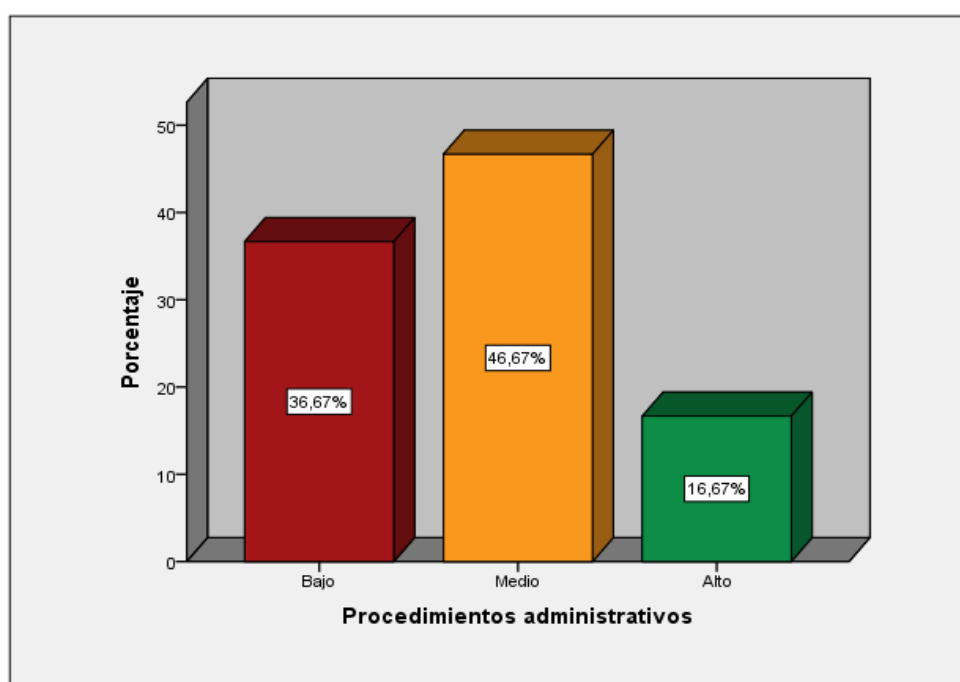


Figura 1. Procedimientos administrativos.

Según la figura 1, en su interpretación se aprecia niveles medios de procedimientos administrativos, según indican 28 usuarios (46,67%) de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Lima encuestados en el año 2019, en contraste con 10 usuarios (16,67%) que indican que existen altos niveles de procedimientos administrativos en la Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 5.
Satisfacción de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	26,7
	Medio	38	63,3
	Alto	6	10,0
	Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

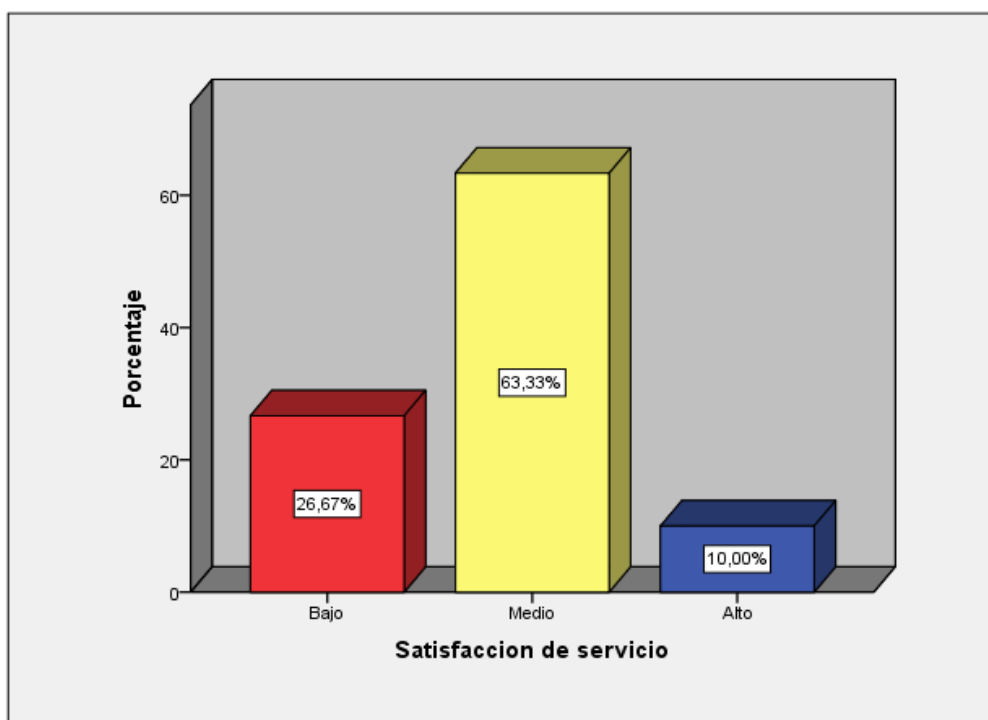


Figura 2. Satisfacción de servicio

Según la figura 2, en su interpretación se aprecia niveles medios de satisfacción del servicio, según indican 38 usuarios (63,33%) de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Lima encuestados en el año 2019, en contraste con 6 usuarios (10%) que indican que existen altos niveles de satisfacción de servicio en la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 6.
Inscripción en el Registro de sindicatos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	38,3
	Medio	29	48,3
	Alto	8	13,3
	Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

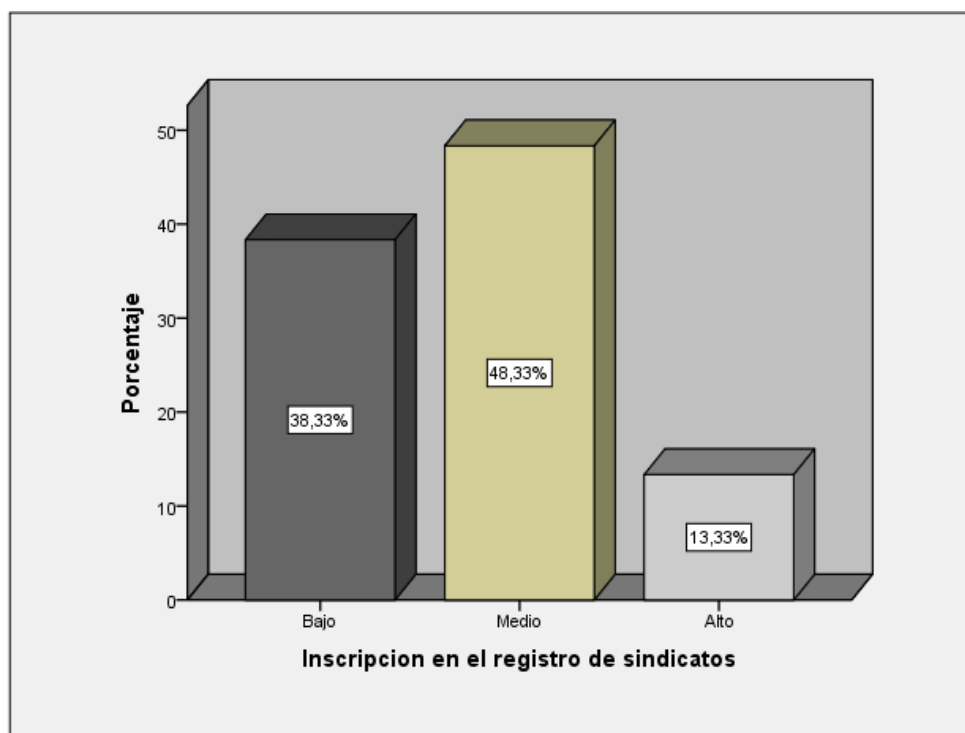


Figura 3. Inscripción en el registro de sindicatos

Según la figura 3, en su interpretación se aprecia niveles medios de registro de sindicatos, según indican 29 usuarios (48,33%) de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Lima encuestados en el año 2019, en contraste con 8 usuarios (13,33%) que indican que existen altos niveles de registro de sindicatos en la Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 7.
Terminación colectiva de los contratos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	8,3
	Medio	32	53,3
	Alto	23	38,3
	Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

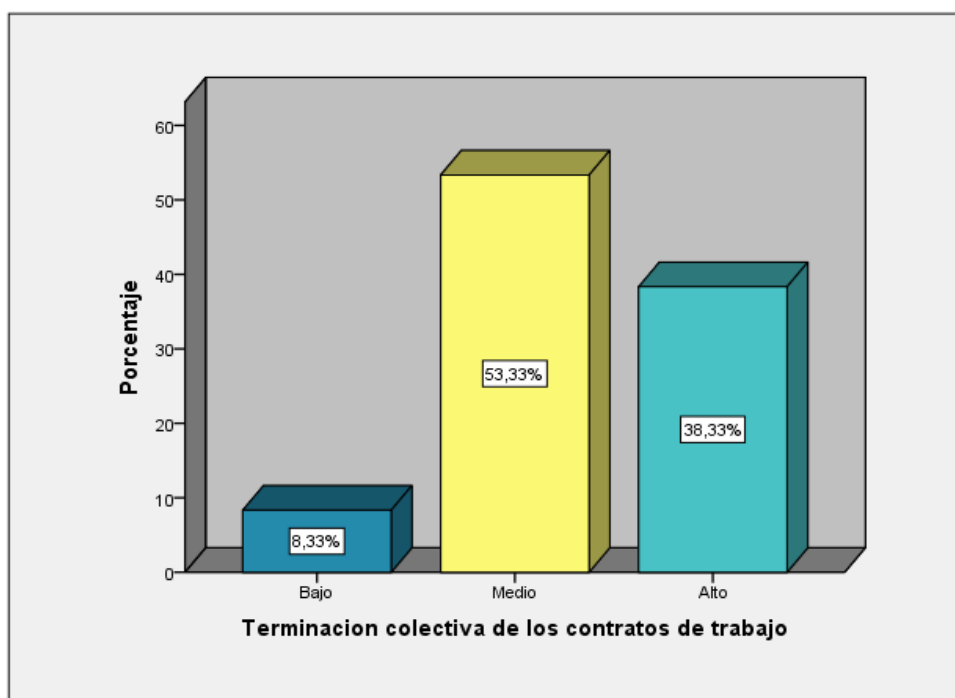


Figura 4. Terminación colectiva de los contratos de trabajo

Según la figura 4, en su interpretación se aprecia niveles medios de terminación colectiva de los contratos de trabajo, según indican 32 usuarios (53,33%) de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Lima encuestados en el año 2019, en contraste con 5 usuarios (8,33%) que indican que existen bajos niveles de terminación colectiva de los contratos de trabajo en la Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 8.
Reglamento interno de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	40,0
	Medio	17	28,3
	Alto	19	31,7
	Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

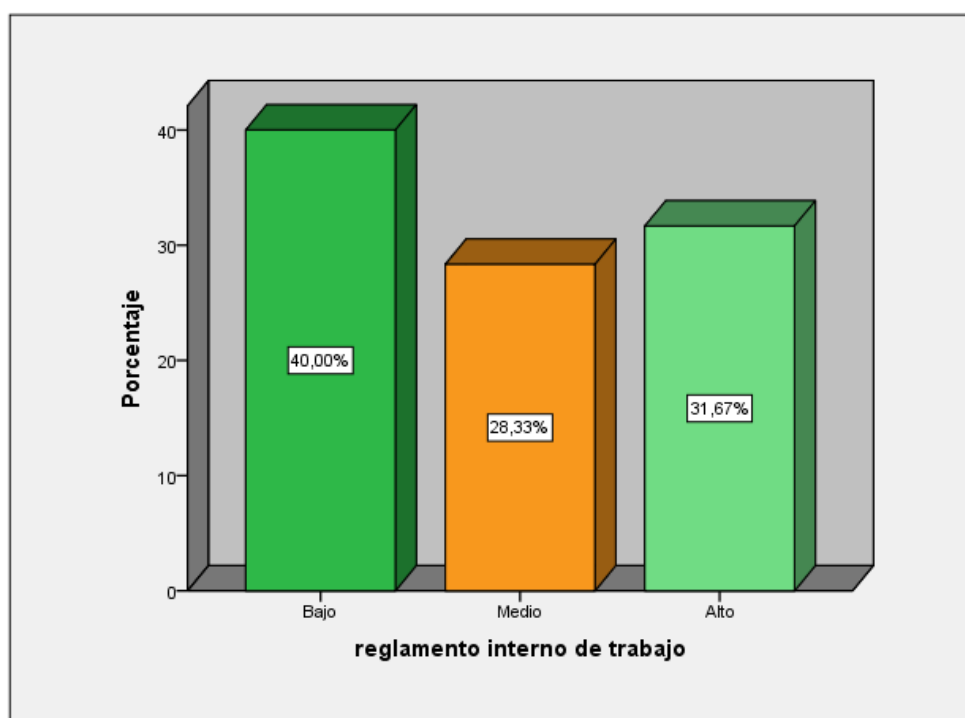


Figura 5. Reglamento interno de trabajo

Según la figura 5, en su interpretación se aprecia niveles bajos de reglamento interno de trabajo de los contratos de trabajo, según indican 24 usuarios (40,00%) de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Lima encuestados en el año 2019, en contraste con 17 usuarios (28,33%) que indican que existen medios niveles de reglamento interno de trabajo en la Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

4.3. Estadística Inferencial

Hipótesis General

- H_i: Existe relación positiva entre Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.
- H_o: No existe relación entre Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Tabla 9.

Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio.

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	V2	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 10, se observa que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de 0.427, que indica que existe una correlación positiva moderada entre procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio, con el sig bilateral de 0,001 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Hipótesis Especifica 1

H₁: Existe relación positiva entre la inscripción en el registro de sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

H₀: No existe relación entre la inscripción en el registro de sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Tabla 10.

Inscripción en el registro de sindicatos y la satisfacción de servicio.

Correlaciones				
			D1 V1	V2
Rho de Spearman	D1 V1	Coeficiente de correlación	1,000	,296*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	60	60
	V2	Coeficiente de correlación	,296*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 11, se observa que el coeficiente de correlación, podemos ver que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de 0.296, que indica que existe una correlación positiva baja entre registro de sindicatos y la satisfacción de servicio, al tener en el sig bilateral 0,022 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre existe entre la inscripción en el registro de sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Hipótesis Específica 2

H₂. Existe relación positiva entre la terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

H₀: No existe relación entre la terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Tabla 11.

Terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio.

Correlaciones				
			D2 V1	V2
Rho de Spearman	D2 V1	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación, se puede ver que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de 0.453, que indica que existe una correlación positiva y moderada entre terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio, en el sig bilateral 0,000 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe relación existe entre la terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Hipótesis Específica 3

H₃. Existe relación entre el reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

H₀: No existe relación entre el reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Tabla 12.

Reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio.

Correlaciones

			D3 V1	V2
Rho de Spearman	D3 V1	Coeficiente de correlación	1,000	,260*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	60	60
	V2	Coeficiente de correlación	,260*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	60	60

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación, se puede ver que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de 0.260, que indica que existe una correlación positiva baja entre el reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio, también en la contrastación de hipótesis al tener en su sig bilateral 0,000 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que entre el reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación da a conocer la relación que tiene los Procedimientos Administrativos y la Satisfacción de Servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo Promoción del Empleo – Lima. Se determinó que los resultados hallados con referencia a la hipótesis general, con el estadístico de correlación de Rho de Spearman indica que es positiva por lo que rechazamos la Hipótesis nula, y aceptamos la Hipótesis alternativa, luego se puede concluir que a un nivel de correlación de 0.427, existe relación positiva entre los procedimientos administrativos de la DPSC y la satisfacción de servicio al administrado del MTPE de Lima; estos resultados son semejantes a Asca y Rodas, (2017) “en la tesis “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipio de S.I.”, se evidencia que en la hipótesis general, el resultado de correlación queda demostrado que la hay influencia moderada fuerte positiva entre los PAS y la satisfacción del administrado. (resultado de 0.449**).

En la primera hipótesis específica denominada Inscripción en el registro de sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo Promoción del Empleo – Lima; se puede ver que el nivel de correlación hay un nivel de correlación de 0.296, es decir existe relación positiva entre la Inscripción en el Registro de Sindicatos y el cumplimiento de Funciones de los servidores públicos del MTPE de Lima. Estos resultados son afines con la investigación según Coah y Limachi, (2016) “con la tesis Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna”, con referencia a la hipótesis específica los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción es de regular con un 69.9% y la percepción que tienen los usuarios en relación a la información proporcionada por los servidores públicos se encuentra en una escala regular, sobre los tiempos en los procesos Administrativos tienen por escala entre malo y regular, la atención al usuario tiene por escala entre bueno y regular, y sobre la infraestructura de la Subgerencia se encontró que tiene por escala regular. Sobre los trámites

administrativos en relación al tiempo de demora el 43% de los usuarios se encuentran insatisfechos siendo el área de adjudicación es quien mayor demora de 31 días hábiles y Área de Licencias de Funcionamiento menor demora de 0 días hábiles. El 49.7% de los usuarios consideran regular a que la Municipalidad cumpla con satisfacer positivamente los requerimientos de ellos, sobre el asesoramiento del trabajador respecto al trámite administrativo, el 40.6% de los usuarios consideran que es poca la orientación que se brinda. El 55.2% de los usuarios consideran poco eficiente el procedimiento para la atención de sus solicitudes. La prueba de hipótesis mediante el Chi Cuadrado con el software IBM SPSS Statistics arrojó un $p = 0.00$, siendo la regla de decisión si $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Como conclusión final se pudo comprobar que si existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Con referencia a la hipótesis específica Terminación de contrato de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo Promoción del Empleo – Lima. Se puede ver que hay un nivel de correlación de 0.543 ;estos resultados son similares a Oscoco y Ramos (2017), en su tesis “Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) San Borja, se obtuvo como resultados sobre los plazos establecidos por la municipalidad para la atención de los trámites administrativos en donde se observa que el 1.5% considera que es muy mala, el 37.8% considera malo, el 31.5% considera regular, el 19.6% considera buena y el 7% de los usuarios considera muy buena en cuanto a los plazos establecidos por la municipalidad para la atención de los trámites administrativos. La relación entre el indicador Simplificación administrativa y la variable Satisfacción del usuario es directa con una correlación débil ($Rho = 0,179$). Entonces, se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe una relación directa entre la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), San Borja - Lima.

Finalmente, en la hipótesis específica aprobación del Reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo Promoción del Empleo se puede ver que hay un nivel de correlación de 0.260; entonces existe relación positiva, estos resultados son afines con la investigación según Flores, (2015) con su tesis “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega” con referencia a la hipótesis y acuerdo con el análisis de los resultados donde se midieron las variables en estudio, se da a conocer las principales conclusiones a las que se arriba tales como, se determina que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativo y la Gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

VI. CONCLUSIONES

Con el presente estudio se ha determinado la evidencia de la relación entre los Procedimientos Administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo Promoción del Empleo de Lima- Peru,2019 ; llegando a las siguientes conclusiones:

Primera. Determinar que los Procedimientos Administrativos tiene relación positiva con la satisfacción de servicio al administrado de la DPSC en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.427, que indica que existe una correlación positiva moderada entre procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio, con el sig bilateral de 0,001 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019

Segunda. Determinar que la Inscripción en el Registro de Sindicatos tiene relación positiva con la satisfacción de servicio al administrado del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de 0.296, que indica que existe una correlación positiva baja entre registro de sindicatos y la satisfacción de servicio, al tener en el sig bilateral 0,022 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre existe entre la inscripción en el registro de sindicatos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

Tercera. Determinar que la Terminación Colectiva de los Contratos de Trabajo tiene relación positiva con la satisfacción de servicio al administrado del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de 0.453, que indica que existe una correlación positiva y moderada entre terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio, en el sig bilateral 0,000 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe relación entre la terminación colectiva de los contratos de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019

Cuarta. Determinar que la Aprobación del Reglamento Interno de Trabajo tiene relación positiva la satisfacción de servicio al administrado del Ministerio de Trabajo - Promoción del Empleo, que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de 0.260, que indica que existe una correlación positiva baja entre el reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio, también en la contratación de hipótesis al tener en su sig bilateral 0,000 el cual es menor al 0,05 nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que entre el reglamento interno de trabajo y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima – Perú, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a la Entidad tener en cuenta que los requerimientos de los administrados deberían de brindarse en el menor tiempo posible para elevar el nivel de satisfacción de cada administrado, por lo que es necesario implementar el Trámite Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), y establecer tiempos óptimos en cada trámite administrativo.
- Segunda.** Se sugiere que se brinde capacitaciones a través de expertos internacionales en manejo de gestión de calidad de servicio para todo el personal de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos; sobre formas de brindar atención de calidad, actualizar el conocimiento en aplicación de las normativas, para incrementar el nivel de satisfacción de los administrados.
- Tercera.** Se debe contar con un buzón de sugerencia para que la entidad pueda conocer las necesidades que tienen cada administrado, de esta manera disminuir las quejas constantes en el libro de reclamaciones y mejorar cada día la atención a los administrados en todos los niveles.
- Cuarta.** Se sugiere un especialista legal, toda vez que es necesario para la atención especializada en la implementación de proyectos de mejora, modificaciones de normas, reglamentos, directivas y procedimientos en el ámbito de la competencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzen, A. et al. (2010). *El Estado en debate, Múltiples miradas. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo*. Lima - Perú.
- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.
- Asca, L. (2013). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Asociación Civil Transparencia. (2007). *Reformas clave para un Estado en buen estado: Modernización del Estado. eficiencia y eficacia en servicio de la ciudadanía*. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Blancas Bustamante, C. (2013). *El despido en el derecho laboral peruano*. Lima: Jurista editadores.
- Campero Q, Mario; Alarcón C., Luis Fernando. (2013). *Administración de proyectos civiles*. Chile: Ed. Universidad Católica de Chile.
- Castellanos, M. (2015). *Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Coah, E. (2016). *Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la Sub Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la municipalidad provincial de Tacna, año 2016*. Tacna: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Decreto Supremo N° 010-2003.TR. (2003). Lima.
- Diez, D. (2017). Obtenido de El administrado: conceptos y clases: <https://iberley.es/temas/administrado-concepto-clases-61660>
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw - Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- J., B. (2011). Tres generaciones del procedimiento administrativo. *Revista de la Facultad de Derecho PUCP N° 67, 2011*, pp. 77-108.

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Resolución Ministerial N° 279-2014-TR (Política de la calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo).
- Maikari95. (13 de Octubre de 2012). Obtenido de www.buenastareas.com/ensayos/pasos-del-proceso-administrativopara-la/3480759.html
- Ministros, P. d. (2013). Obtenido de Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública: www.pcm.gob.pe
- Morón Urbina, J. (2008). *Comentarios a ley del procedimiento administrativo general*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Oscoco Rojas, O., & Ramos Estica, A. (2017). *Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos(SUNARP) San Borja*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Otacoma, V. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma organización en la empresa Solaint S.A ante las necesidades de una reestructuración año 2015*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. (s.f.). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. Lima.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso - Argentina*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- Toricelli, S. (2010). El procedimiento administrativo en el sistema italiano, entre la eficiencia y la garantía. *Revista de Derecho Administrativo N° 9*, pp. 285 - 300.
- Zeithami, V; Parasuraman, A y Berry, Leonard L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre los Procedimientos administrativos y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la Inscripción en el Registro de Sindicatos y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Terminación Colectiva de los Contratos de Trabajo y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Lima-Perú, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Aprobación Reglamento Interno de Trabajo y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos de la y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Inscripción en el Registro de Sindicatos y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Terminación Colectiva de los Contratos de Trabajo y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Aprobación Reglamento Interno de Trabajo y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención, Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación entre los Procedimientos administrativos y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS</p> <p>Existe relación entre la Inscripción en el Registro de Sindicatos y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p> <p>Existe relación entre la Terminación Colectiva Contrato de Trabajo y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p> <p>Existe relación entre Aprobación del Reglamento Interno de Trabajo y la Satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019.</p>	<p>Procedimientos administrativos.</p> <p>Satisfacción de servicio.</p>	<p>Inscripción en el registro de sindicatos</p> <p>Terminación colectiva de los contratos de trabajo</p> <p>Reglamento interno de trabajo</p> <p>Cumplimiento de funciones</p> <p>Simplificación administrativa</p> <p>Buenas prácticas de los servidores públicos.</p>	<p>Número de Inscripciones en el registro de sindicatos durante el primer trimestre del año 2019.</p> <p>Número de terminaciones colectivas de contratos de trabajo durante primer trimestre del año 2019</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento del Reglamento interno de trabajo durante el primer trimestre del año 2019.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de funciones de los servidores públicos</p> <p>Numero de procesos con Simplificación administrativa.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento de buenas funciones de los servidores públicos</p>	<p>TIPO: Aplicativo</p> <p>DISEÑO: No experimental-transversal</p> <p>NIVEL: Descriptivo - Correlacional</p> <p>METODO: Hipotético-Deductivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE COLECCION DE DATOS:</p> <p>La técnica es la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario</p> <p>La recolección y análisis de datos se realizo con el programa SPSS.</p>	<p>POBLACIÓN: La población en estudio estuvo conformada por los 210 administrados que tramitan los procedimientos administrativos en el MTPE .</p> <p>MUESTRA: La muestra seleccionada es aleatoria simple siendo 60 administrados de la DPSC del MTPE.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Procedimientos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
1. Inscripción en el registro de sindicatos.	A. Número de Inscripciones en el registro de sindicatos durante el primer del año 2019	1. ¿Cree Ud. que el tiempo de espera de atención es el conveniente en la DPSC?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		2. Es de calidad la atención del personal de la DPSC.	
		3. Existe una orientación significativa para la inscripción de sindicatos en la DPSC?	
		4. ¿Cree Ud. que el servicio que se presta en la DPSC es igual para todos los administrados en general?	
		5. Le facilitan un formato sobre los requisitos para la inscripción de sindicatos.	
2. Terminación colectiva de contrato	A. Número de terminaciones colectiva de contratos de trabajo durante primer trimestre del año 2019	6. La atención del personal de la oficina de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos para Ud. es Correcta.	
		7. Es para Ud. eficiente el conocimiento del personal administrativo de la DPSC	
		8. ¿Considera que el asesoramiento del personal de la DPSC es el adecuado?	
		9. La notificación de los pronunciamientos administrativos llegan a su domicilio en forma oportuna.	
		10. Ud. cree que se debe limitar el número de apelaciones en el procedimiento administrativo de la Terminación Colectiva de Contrato.	
3. Aprobación del Reglamento interno de trabajo	A. Porcentaje de Cumplimiento del Reglamento interno de trabajo durante el primer trimestre del año 2019.	11. ¿Considera Ud. que la infraestructura de la oficina de RIT es adecuada?	
		12. ¿Cree Ud. que el personal de RIT se encuentra capacitado?	
		13. ¿Considera Ud. que la falta de material en la oficina de RIT genera demoras?	
		14. Alguna vez recibió una charla informativa sobre Reglamento interno de trabajo	
		15. Le informaron que podría recoger su Aprobación Reglamento interno de trabajo vía correo electrónico	

Satisfacción de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
1. Cumplimiento de funciones	A. Porcentaje de Cumplimiento de funciones durante el año 2019	16. ¿Considera Ud. que hay predisposición de servicio del personal DPSC para atender su solicitud?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		17. ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las funciones del personal de la DPSC refleja imparcialidad hacia con el administrado?	
		18. ¿Cree Ud. que las funciones que realiza el personal de la DPSC demuestran compromiso con el administrado?	
		19. Ha observado Ud. un personal que vigila el cumplimiento de las funciones del servidor publico	
		20. Conoce al personal que evalúa el desempeño de los servidores públicos.	
2. Simplificación administrativa	A. Numero de procesos con Simplificación administrativa.	21. ¿Considera Ud. Efectiva la simplificación de los procesos administrativos de la DPSC?	
		22. ¿Estima Ud. engorroso los trámites realizados en la DPSC?	
		23. ¿Considera Ud. que la falta de sistematización para realizar los trámites en la DPSC conllevan a permanecer más tiempo de lo debido?	
		24. La presentación del personal es adecuado	
		25. Esta Ud. satisfecho con los procesos administrativos	
3. Buenas prácticas de los servidores públicos.	A. Porcentaje de Buenas prácticas de los servidores públicos durante el primer trimestre del año 2019.	26. ¿Estima Ud. que el rendimiento del personal administrativo es eficiente?	
		27. ¿Considera Ud. que el trabajo realizado por el personal de la DPSC trabaja bajo los principios de las buenas prácticas implantadas por la institución?	
		28. ¿Considera Ud. que el trabajo realizado por el personal de la DPSC se ve reflejado realmente el principio de las buenas prácticas?	
		29. A presenciado o algún trabajador le insinuado un soborno para favorecer en algún trámite.	
		30. A presenciado algún tráfico de influencia en los trabajadores de la DPSC.	

Anexo 3: Instrumentos

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS						
Terminación Colectiva de Contrato de Trabajo						
		1	2	3	4	5
1	¿La atención del personal de la oficina de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos para Ud. es correcta?			X		
2	¿Es para Ud. eficiente el conocimiento del personal administrativo de la DPSC?				X	
3	¿Considera que el asesoramiento del personal de la DPSC es el adecuado?			X		
4	¿La notificación de los pronunciamientos administrativos llega a su domicilio en forma oportuna?		X			
5	¿Ud. cree que se debe limitar el número de apelaciones en el procedimiento administrativo de la Terminación colectiva de contrato?		X			
Inscripción en el Registro de Sindicatos						
		1	2	3	4	5
6	¿Cree Ud. que el tiempo de espera de atención es el conveniente en la DPSC?			X		
7	¿Es de calidad la atención del personal de la DPSC?			X		
8	¿Existe una orientación significativa para la inscripción de sindicatos en la DPSC?				X	
9	¿La notificación de los pronunciamientos administrativos llega a su domicilio en forma oportuna?			X		
10	¿Cree Ud. que el servicio que se presta en la DPSC es igual para todos los administrados en general?			X		
Aprobación del Reglamento Interno de Trabajo						
		1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que la infraestructura de la oficina de RIT es adecuada?		X			
12	¿Cree Ud. que el personal de RIT se encuentra capacitado?				X	
13	¿Considera Ud. que la falta de material en la oficina de RIT genera demoras?		X			
14	¿Alguna vez recibió un folleto informativo sobre Reglamento Interno de Trabajo?	X				
15	¿Le informaron que podría recoger su Aprobación Reglamento interno de trabajo mediante alguna notificación?	X				
SATISFACCION DE SERVICIO AL ADMINISTRADO						
Buenas prácticas de los servidores públicos						
		1	2	3	4	5
16	¿Estima Ud. que el rendimiento del personal administrativo es eficiente?			X		
17	¿Considera Ud. que el trabajo realizado por el personal de la DPSC trabaja bajo los principios de las buenas prácticas implantadas por la institución?				X	
18	¿Considera Ud. que el trabajo realizado por el personal de la DPSC se ve reflejado realmente el principio de las buenas prácticas?			X		
19	¿Ha presenciado o algún trabajador le insinuado un soborno para favorecer en algún trámite?	X				
20	¿Ha presenciado algún tráfico de influencia en los trabajadores de la DPSC?	X				
Simplificación administrativa						
		1	2	3	4	5
21	¿Considera Ud. Efectiva la simplificación de los procesos administrativos de la DPSC?		X			
22	¿Estima Ud. engorroso los trámites realizados en la DPSC?		X			
23	¿Considera Ud. que la falta de sistematización para realizar los trámites en la DPSC conllevan a permanecer más tiempo de lo debido?				X	
24	¿La presentación del personal es adecuado?			X		
25	¿Esta Ud. satisfecho con los procesos administrativos?				X	
Cumplimiento de funciones						
		1	2	3	4	5
26	¿Considera usted que la atención de servicio satisface sus expectativas de calidad?			X		
27	¿Considera Ud. que el cumplimiento de las funciones del personal de la DPSC refleja imparcialidad hacia con el administrado?				X	
28	¿Cree Ud. que las funciones que realiza el personal de la DPSC demuestran compromiso con el administrado?			X		
29	¿Ha observado Ud. un personal que vigila el cumplimiento de las funciones del servidor público?	X				
30	¿Conoce al personal que evalúa el desempeño de los servidores públicos?	X				

Anexo 4: Validación de instrumentos

ANEXO 3: Validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Procesos administrativos

N°	DIMENSIONES/ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TERMINACIÓN COLECTIVA DE CONTRATO								
1	La atención del personal de la oficina de la dirección de prevención y solución de conflictos para Ud. es Correcta.	✓		✓		✓		
2	Es para Ud. eficiente el conocimiento del personal administrativo de la DPSC	✓		✓		✓		
3	¿Considera que el asesoramiento del personal de la DPSC es el adecuado?	✓		✓		✓		
4	La notificación de los pronunciamientos administrativos llega a su domicilio en forma oportuna.	✓		✓		✓		
5	Ud. cree que se debe limitar el número de apelaciones en el procedimiento administrativo de la Terminación colectiva de contrato.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE SINDICATOS								
6	¿Cree Ud. que el tiempo de espera de atención es el conveniente en la DPSC?	✓		✓		✓		
7	Es de calidad la atención del personal de la DPSC.	✓		✓		✓		
8	¿Existe una orientación significativa para la inscripción de sindicatos en la DPSC?	✓		✓		✓		
9	¿Cree Ud. que el servicio que se presta en la DPSC es igual para todos los administrados en general?	✓		✓		✓		
10	Le facilitan un formato sobre los requisitos para la inscripción de sindicatos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: APROBACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO								
11	¿Considera Ud. que la infraestructura de la oficina de RIT es adecuada?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Ud. que el personal de RIT se encuentra capacitado?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que la falta de material en la oficina de RIT genera demoras?	✓		✓		✓		
14	Alguna vez recibió una charla informativa sobre Reglamento interno de trabajo	✓		✓		✓		
15	Le informaron que podría recoger su Aprobación Reglamento interno de trabajo vía correo electrónico	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente: Satisfacción de servicio

N°	DIMENSIONES/items	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: BUENAS PRÁCTICAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.							
16	¿Estima Ud. que el rendimiento del personal administrativo es eficiente?	✓		✓		✓		
17	¿Considera Ud. que el trabajo realizado por el personal de la DPSC trabaja bajo los principios de las buenas prácticas implantadas por la institución?	✓		✓		✓		
18	¿Considera Ud. que el trabajo realizado por el personal de la DPSC se ve reflejado realmente el principio de las buenas prácticas?	✓		✓		✓		
19	Ha presenciado o algún trabajador le insinuado un soborno para favorecer en algún trámite.	✓		✓		✓		
20	Ha presenciado algún tráfico de influencia en los trabajadores de la DPSC.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Considera Ud. Efectiva la simplificación de los procesos administrativos de la DPSC?	✓		✓		✓		
22	¿Estima Ud. engorroso los trámites realizados en la DPSC?	✓		✓		✓		
23	¿Considera Ud. que la falta de sistematización para realizar los trámites en la DPSC conlleva a permanecer más tiempo de lo debido?	✓		✓		✓		
24	La presentación del personal es adecuada	✓		✓		✓		
25	Esta Ud. satisfecho con los procesos administrativos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿Considera Ud. que hay predisposición de servicio del personal DPSC para atender su solicitud?	✓		✓		✓		
27	¿Considera Ud. que el cumplimiento de las funciones del personal de la DPSC refleja imparcialidad hacia con el administrado?	✓		✓		✓		
28	¿Cree Ud. que las funciones que realiza el personal de la DPSC demuestran compromiso con el administrado?	✓		✓		✓		
29	Ha observado Ud. un personal que vigila el cumplimiento de las funciones del servidor publico	✓		✓		✓		
30	Conoce al personal que evalúa el desempeño de los servidores públicos.	✓		✓		✓		

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. DR. TERESA GIOVANNA CHIRINOS CASTELU

Colegiatura:

DNI: 07971242



Especialidad del evaluador: Docente Especialista Mg.

DR. EDUC. // Metodología

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

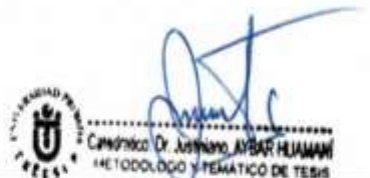
SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. DR. AYBAR HUAMANI, JUSTINIANO

Colegiatura:

DNI: 0 8872479



Especialidad del evaluador: Docente Especialista Mg.

METODOLÓGICO Y TEMÁTICO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 5: Matriz de datos

VARIABLE X: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS															VARIABLE Y: SATISFACCION DE SERVICIO															
x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	
4	3	4	1	3	1	4	1	1	1	2	3	5	1	1	3	3	4	1	1	3	1	4	5	3	3	3	1	1		
5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	1	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	
3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3		
5	4	4	2	2	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	1	2	2	3	4	4	3	4	4	2	2		
3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	
3	5	4	1	3	3	4	3	2	5	3	4	3	1	1	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	
3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	
4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	
4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	
4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
2	2	3	3	4	1	2	2	3	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	2	3	5	1	2	2	3	3	2	2	4	3	1	4	4	1	1	3	2	5	4	4	1	2	2	2	1	1	
3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	5	5	2	1	1	2	2	3	4	5	4	2	4	2	3	2	2	
2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	
2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	
3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	1	5	1	4	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	2	
4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	4	2	2	4	3	3	3	2	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	2	2	
3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	5	5	2	1	1	2	2	3	4	5	4	2	4	2	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	5	2	3	5	4	1	4	3	3	5	4	
3	3	3	3	3	4	4	2	5	4	4	5	5	2	3	4	2	2	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	
1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	1	1	4	2	3	4	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	
2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	4	3	2	3
4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	
4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	
4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	2	3	
4	3	4	1	3	1	4	1	1	1	2	3	5	1	1	3	3	4	1	1	3	1	4	5	3	3	3	1	1	1	
2	2	3	3	4	1	2	2	3	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	
3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	2	1	2	3	4	3	1	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2
2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	
3	5	4	1	3	3	4	3	2	5	3	4	3	1	1	4	4	1	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1
2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	5	2	3	5	4	1	4	3	3	5	4	2	
2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	2
4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	1	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	3
4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	2	2	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	
3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	2	2	2
4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	1	5	5	5	5	4	5	1	1	3	2	2	2	2	2
3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1
1	2	2	3	5	1	2	2	3	3	2	2	4	3	1	4	4	1	1	3	2	5	4	4	1	2	2	2	2	1	1
3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5	4	2	3	4	3	1	1	1
5	5	5	3	5	3	3	2	2	2	1	5	1	4	1	3	3	2	3	2	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	2	2	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4	4	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2
3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	5	1	1	1	3	4	4	1	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	1
3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	1	5	1	4	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	2
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	2	1	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4

Anexo 6: Propuesta de valor

Existen dos partes intervinientes en este sistema ,esta es la propuesta de valor para el administrado que merece un servicio competente, eficiente, sensible en hacer cumplir las normas legales de manera imparcial y el servidor público que debe tener un buen manejo de objeciones ,acortando el tiempo de servicio, teniendo entendimiento a las necesidades, haciendo uso de tácticas proactivas en lugar de reactivas, mostrando empatía y trabajando en equipo; ya que los administrados gracias a la globalización son más conocedores y experimentados por lo cual exigen un servicio de calidad y estos son retos que ya no pueden ser ignorados.