



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de
medición de una entidad prestadora de servicios de
saneamiento Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

De La Oliva Chung, Tito Alfonso (orcid.org/0000-0001-5940-2037)

ASESORES:

Dr. Bustamante Coronel, Wilhelm (orcid.org/0000-0001-9204-4147)

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Porque soy un hombre de fe, reconozco a Dios como mi padre y guía en esta difícil carrera de vida que me ha tocado afrontar sin ningún temor.

A mi hermosa esposa la Doctora Madeleine Irma Tirado Gálvez y mi bella hijita María Grazia De La Oliva. Quienes con su amor, motivación y ejemplo me enseñaron a perdonar y seguir adelante sin mirar hacia atrás salvo cuando extiendas tu mano para ayudar a un colega a subir un peldaño más. Dedico este estudio a mi hija Andrea De La Oliva, para fortalecer y motivarla para que participe en este noble e intelectual campo de la educación, puesto que como todos saben es un eje transversal en el desarrollo de nuestro querido país.

Tito Alfonso

AGRADECIMIENTO

A mis familiares en especial a quienes me apoyaron siempre en la búsqueda de la superación académica profesional, de esta manera he podido corresponder a las expectativas propuestas, a mi amada esposa Madeleine y a mi preciosa hija María Grazia y muy especialmente al Doctor Wilhelm Bustamante Coronel, quien, sin su invaluable asesoría, no hubiese sido posible la elaboración de este estudio la cual cumple con los estándares establecidos por nuestra magna casa de estudios UCV. a la cual quedaré eternamente agradecido por su valiosa formación magistral.

Tito Alfonso

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	36

ÌNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad	16
Tabla 2 Prueba correlacional de las variables	17
Tabla 3 Variable Simplificación Administrativa	18
Tabla 4 Frecuencia: dimensiones de la Simplificación Administrativa	19
Tabla 5 Variable gestión de Calidad.....	20
Tabla 6 Frecuencia de las dimensiones de la Gestión de Calidad.....	21
Tabla 7 Correlaciones de las dimensiones de las variables	22

RESUMEN

El presente estudio de investigación se desarrolló en relación a la simplificación administrativa y la gestión de calidad, evidenciado, la simplificación administrativa se ha visto perjudicada debido a la gestión de calidad insuficiente presente en los regímenes para ello, se planteó como objetivo general, determinar la relación de la simplificación administrativa con la gestión de la calidad en una entidad prestadora de servicios 2023. La metodología de la investigación fue cuantitativa, mientras que el tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño, no experimental, teniendo un alcance descriptivo correlacional. Se trabajó con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Se llegó a los resultados que la correlación de (S.A.) y la (G.C.) a los 15 colaboradores encuestados señalando que las variables se asocian de manera directa o positiva como se demuestra con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0, 0.861, lo cual indica que existe una relación alta y directa. A manera de conclusión, se indica que, los colaboradores del área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque, no tienen una buena percepción de la Simplificación administrativa y gestión de calidad en la organización por lo tanto se tiene que fortalecer.

Palabras clave: Gestión de calidad, organización, simplificación administrativa.

ABSTRACT

The present research study was developed in relation to administrative simplification and quality management, evident that administrative simplification has been harmed due to insufficient quality management present in the regimes for it, the general objective was set out to determine the relationship of administrative simplification with quality management in a service provider entity 2023. The research methodology was quantitative, while the type of research used was basic and the design was non-experimental, having a correlational descriptive scope. We worked with the survey technique and questionnaire instrument. The results were reached that the correlation of (S.A.) and (G.C.) to the 15 collaborators surveyed indicated that the variables are associated directly or positively as demonstrated with the correlation coefficient of Spearman's Rho = 0, 0.861, which indicates that there is a high and direct relationship. In conclusion, it is indicated that the collaborators in the measurement area of a Lambayeque Sanitation Service Provider Entity do not have a good perception of administrative simplification and quality management in the organization, therefore it must be strengthened.

Keywords: Quality management, organization, administrativesimplification.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, en España una entidad prestadora de gas, tenía un alto índice de facturación eléctrica en un 30%, donde por más de un año el precio de gas para la producción eléctrica superaba los 48.8 euros megavatio hora (MW/h) debido al sistema de fijación de los precios europeos concernientes al gas (Gonzales et al. 2022); no obstante se pretendió que la electricidad esté acorde con el coste de gas (Ormaza et al., 2022), teniendo previsto disminuir el precio de electricidad hasta los 130 euros el MW/h que en la actualidad es mayor a 200 euros; pero los trámites para que los usuarios soliciten la solución, eran muy engorrosos (Cúneo, 2022)

En Egipto, existió una ausencia de visión global en cuanto a las estrategias de simplificación administrativa, toda vez que no prestaban atención al apoyo legislativo e infraestructura tecnológica que contribuyera en garantizar un flujo de información eficaz e integral (Mostafa, 2022)., asimismo, Reyes et al. (2022) en un estudio realizado en Kosovo evidenció que las instituciones públicas no realizaron un análisis interno y externo del marco institucional a fin de gestionar eficazmente las modificaciones en la provisión de servicios administrativos fundamentados en la simplificación administrativa (Díaz et al., 2021) así como también no han reforzado la coordinación entre instituciones (Halili et al., 2022.) de igual forma, en Ecuador, (Becerra et al., 2020) las organizaciones no han incorporado canales digitales de la misma forma no universalizaron el acceso de los ciudadanos a la Administración mediante la agilidad de los trámites administrativos (Castillo, 2021.)

En México, Coparmex realizó una encuesta en la que el 47.4% de sus socios manifestaron que últimamente han registrado problemas al momento de efectuar un trámite gubernamental, respecto a las causas se identificaron las siguientes: el 27% indicó el exceso de requisitos; el 16% señaló la falta de claridad; el 13% indicó los costos excesivos, y el 14% atribuyó los inconvenientes debido a los horarios restringidos y a la atención en ventanilla; por consiguiente, el 11% refirió que un causante de los problemas es la obtención de información (Meza, 2022). En la Municipalidad de Lambayeque se destacaron las deficiencias en cuanto a la simplificación administrativa dado que no se utilizó la tecnología adecuadamente (Silva et al., 2020), por otra parte, se evidenció que existían

inconvenientes debido a que los colaboradores no se encontraban empoderados y no contaban con la experiencia requerida para atender a los ciudadanos, ya que el plazo para dar solución a los problemas era muy prolongado lo que propició una mala experiencia a los usuarios y a su vez incrementó la cantidad de reclamos de los usuarios por el servicio brindado o por los cobros excesivos en las facturas registradas lo que fue necesario que se tomaran acciones pertinentes para corregir estos incidentes (Cubas et al., 2020).

La simplificación administrativa en las entidades no fue considerada como herramienta centralmente de las políticas públicas (Cucat et al., 2020), en este orden de ideas, continuaron las barreras y por lo tanto no se subyugó la burocracia y no se eliminaron las barreras engorrosas (Ravšelj et al., 2020) de igual manera, las organizaciones para ofrecer servicio de calidad debieron estar enfocadas en cumplir los objetivos establecidos y ello no se cumplió (Flores et al., 2022) igualmente, no se basaron ni en la eficiencia ni en la eficacia con el fin de disminuir la carga administrativa (Luyten et al., 2021) y por último, al no aplicar la simplificación administrativa no se disminuyeron los costos en procesos administrativos ni se estandarizaron las interacciones entre las partes involucradas (Buntin, 2020)

En el departamento de Lambayeque se encuentra ubicada una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento, donde se pudo observar que existían una excesiva cantidad de reclamos por la emisión errónea de facturas o recibos con sumas atípicas obteniendo como resultado en primera instancia una Resolución favorable al reclamante. sin embargo, la atención procesal por parte de la empresa demandaba un costo de S/ 100.00. por cada reclamo, sí diariamente se recibía más de doscientos reclamos, se perdía el monto en reclamo, la devolución de la cantidad reclamada, esta acción de reclamo era atendida en las Oficinas de la Gerencia Comercial para ser derivada a las diferentes Oficinas con la finalidad de que llevaran a cabo una inspección y emitieran un informe al respecto; de igual manera, se percibió que se aluden las fallas al Área de Medición dado que aducían que el personal encargado de la toma de lectura de los medidores venía reportando medidas incorrectas, en otros casos, reportaban lecturas en predios que no contaban con medidor, lo que era un imposible darles un valor veraz a los

resultados de gestión, dado que las medidas eran cuantificadas en soles para la facturación del usuario. Frente a este problema se ha creyó conveniente desarrollar el presente estudio.

Esta investigación se encontró respaldada en el contexto social, ya que buscó comprender la conexión entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad lo cual permitió a los servidores tomar medidas correctivas para ofrecer un buen servicio a los ciudadanos y disminuir de esa manera el exceso de reclamos y la mala experiencia por la que pasa el usuario, en el ámbito teórico dado que recopiló información de autores reconocidos y que han plasmado teorías concernientes a las variables de estudio, de igual manera, se analizó la Ley N° 27658 que es la Ley de modernización de la gestión del Estado que hace mención al proceso de modernización mediante sus diferentes instituciones públicas y procedimientos administrativos que se centraron en los ciudadanos; por otra parte, se justificó en el ámbito práctico dado que se pretendió conocer sobre la gestión de calidad del área de medición de la Entidad en estudio; de igual forma, en el ámbito metodológico se aplicaron dos cuestionarios para determinar la relación que existió entre ambas variables, los cuales tuvieron validez y confiabilidad; se consideró viable dado que se tuvo acceso a los materiales y servidores de la entidad para el desarrollo del estudio

Se formuló como problema de investigación, ¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con la gestión de calidad en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque 2023?, Con el propósito de dar respuesta a la anterior interrogante, se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la simplificación administrativa con la gestión de calidad en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque 2023, de igual forma, se establecieron los objetivos específicos: a) determinar el nivel de la simplificación administrativa actual; b) determinar el nivel de gestión de la calidad y c) determinar la relación de las dimensiones de la simplificación administrativa con las dimensiones de la gestión de calidad. La hipótesis de investigación es: Existe relación significativa de la simplificación administrativa con la gestión de la calidad.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Rivero et al. (2021), refirió que el objetivo de este estudio era examinar la conexión entre la simplificación administrativa y la percepción de calidad de los servicios proporcionados en el departamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El enfoque del estudio era cuantitativo, correlacional y explicativo su muestra fueron ochenta y cinco egresados pertenecientes a veintisiete carreras profesionales a quienes se les aplicó un cuestionario para concluir que el área mencionada no cumple con la simplificación administrativa, por lo tanto se evidencia que no cuenta con tecnología de vanguardia, ni posee la estructura propicia para ofrecer un adecuado servicio; del mismo modo, el personal que forma parte del área no poseía las competencias requeridas para la unidad lo que limitó que se brinde un servicio eficiente sino por el contrario incentivó desconfianza en los egresados quienes percibieron como deficiente el servicio que brindó el área de Grados y Títulos.

Nguyen (2020) tuvo como objetivo relacionar la gestión del sector público con la administración fiscal, llegando a concluir que las perspectivas del desempeño de la gestión pública tuvieron un impacto en el avance de la gestión de calidad de las entidades, por ende repercutió en la competitividad tributaria, que en la mayor de casos prevaleció la dimensión de complejidad que debió mirarse exhaustivamente para adquirir la simplificación tributaria ya sea a largo plazo; del mismo modo, las entidades debieron implementar en su gestión las técnicas innovadoras, posterior a la evaluación del desempeño donde se identifiquen los parámetros incidentes que conllevaron a la obtención de esos resultados y que debieron ser redireccionados de tal manera que la entidad aporte con la satisfacción del usuario.

La Hoz et al. (2019) en su investigación realizada, planteó que eran dos enfoques complementarios; fue un estudio descriptivo, correlacional, explicativo; con lo cual pudo concluir que la gestión de calidad en las organizaciones se enfocaba en brindar servicios y productos de calidad, que sean desarrollados con el menor costo posible así como también involucrando la menor cantidad de colaboradores pero maximizando los beneficios tanto financieros como ventajas competitivas para la organización; por consiguiente, se evidenció que la gestión de

calidad se encuentra enlazada con los conocimientos, el esfuerzo, rediseño de procesos, trabajo en equipo y los vínculos que se establecen con los grupos de interés.

Osejo et al. (2018) tuvo como objetivo relacionar los estados de los portales web y la atención brindada a los ciudadanos, siendo un estudio descriptivo, explicativo, donde los autores llegaron a la conclusión que es importante que las instituciones públicas consideren en la gestión de calidad ciertos factores que inciden en la valoración del servicio que se brindó dentro de ellos se encontraba la accesibilidad, calidad de información, capacitación al personal, disponibilidad de portales en línea para cada entidad, dependencia del Gobierno a través de los distintos mecanismos de contacto y la retroalimentación que se le debe ofrecer al ciudadano hacia una dependencia pública.

A nivel nacional, Ramos (2022) se realizó un estudio en el año 2021 en la Ugel 07 con el objetivo de relacionar la simplificación administrativa con la calidad del servicio como un valor público. Este estudio fue de naturaleza cuantitativa, no experimental, aplicado, correlacional y transversal. La muestra consistió en cuarenta y nueve directores a quienes se les administraron dos cuestionarios. Al tiempo de atención del procedimiento, mientras que el 59% mostró un nivel regular en los procesos conexos que contribuyen a la simplificación. Además, el 59.2% reportó un nivel medio de simplificación administrativa. En relación a la calidad del servicio, el 65% de los directores indicó un nivel medio.

Frías (2022) el objetivo principal de este estudio fue analizar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio al usuario en la Secretaría Ejecutiva PNP. Se trató de un estudio no experimental, de naturaleza cuantitativa y explicativa. La muestra consistió en ciento veintiún colaboradores a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados revelaron que el 25.62% indicaron un nivel regular sobre el servicio que se brindaba a los usuarios teniendo en consideración los implementos físicos requeridos para su utilización; por consiguiente, el 23.97% del total de encuestados indicaron un nivel regular de calidad de servicio y finalmente, el 35.54% ostentaron un nivel medio de simplificación administrativa.

Ramírez (2020) en su investigación, se exploró la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Abancay. Este estudio fue de naturaleza no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional. La muestra consistió en cuarenta y ocho colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados revelaron que el 43.7% de los participantes expresaron su insatisfacción con la simplificación administrativa, mientras que el 41.6% indicó su desacuerdo con la calidad de atención al ciudadano. Por último, se determinó que existía una analogía reveladora entre la simplificación funcionaria y la disposición de atención ofrecida.

Loli (2019) en su investigación, se analizó la analogía entre la aclaración funcionaria y la comisión de eficacia de la transmisión "Jóvenes Productivos". El estudio se llevó a cabo utilizando un diseño preexperimental, aplicado y correlacional. El ejemplar estuvo arreglado por ciento veinte coagentes del programa, a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados revelaron que el 48% de los participantes calificaron la simplificación administrativa como regular. Por último, se estableció que existe una relación templada y estrecha entre la solución funcionaria y la gestión de calidad en el programa de jóvenes productivos.

A nivel local, Villanueva (2022) el estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, sin realizar experimentos. La muestra incluyó a trescientos treinta y siete usuarios a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los resultados indicaron que el 50% de los usuarios no tomaban medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa. Además, el 29% indicó que casi nunca aplicaban medidas correctivas en situaciones adversas.

Loaiza (2022) su estudio se centró en el gobierno digital y la simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes. Se trató de un estudio de naturaleza básica, no experimental, cuantitativa y correlacional. La muestra consistió en cincuenta colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados revelaron que el 12% de los participantes tenía un nivel muy bajo de comprensión sobre la simplificación administrativa. Además, se encontró una relación positiva y directa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa por parte de los colaboradores en la Corte.

Del Castillo (2022) el enfoque principal de su estudio se centró en el plan estratégico para simplificar los procedimientos administrativos y la obtención de licencias de construcción en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Este estudio se caracterizó por ser no experimental, cuantitativo, descriptivo y proyectivo. La muestra estuvo compuesta por los usuarios de la Municipalidad, a quienes se les administró un cuestionario con el fin de obtener conclusiones sobre el tema 73.3% indicaron que los procedimientos administrativos que se desarrollan actualmente se encuentran en un nivel regular; seguido, el 53.3% ostentó como malo al conocimiento interno; por consiguiente, se catalogó como regular a la simplificación y finalmente, el 86.7% destacaron como regular los servicios públicos y el 53.3% refirieron como malos.

Enriquez (2021) en su estudio desarrollado se enfocó en la gestión por resultados y se llevó a cabo un estudio mixto, de naturaleza básica, no experimental y descriptivo, con el objetivo de analizar los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Lambayeque. La muestra incluyó a ocho funcionarios y sesenta usuarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente, a quienes se les aplicó una evaluación un cuestionario para concluir que el 53.3% del total de encuestados consideraron como malos los procedimientos que actualmente se desarrollan en la institución, identificaron como debilidades a los procedimientos administrativos así como la inexistencia de un adecuado flujo de documentos que a su vez se cumpla para lo cual es necesario que se optimice la simplificación administrativa.

Rojas (2022) llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar la simplificación administrativa en una universidad ubicada en Chachapoyas, Perú. Los resultados del estudio revelaron que la institución aún no ha logrado satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus usuarios, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo. Las principales quejas se relacionaron con la atención al cliente, los trámites y procedimientos administrativos, así como con los tiempos de respuesta y entrega de documentación solicitada. Los usuarios manifestaron que no se cubren adecuadamente sus expectativas, lo que conlleva a una percepción de baja calidad

de servicio en aspectos como capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles.

En cuanto a las bases teóricas sobre la simplificación administrativa fue denominada como la minimización de procesos que obstruyen, así como elevados costos a través de mejorar los servicios de administración pública teniendo como base la normativa y el uso de herramientas necesarias que conlleven a la simplificación administrativa (Bubatu, 2018).

En este contexto, la simplificación administrativa fue importante toda vez que ha contribuido con el valor que pueden ofrecer las entidades públicas, quienes por medio de una gestión eficaz, prestan servicios públicos acordes con las necesidades de los usuarios y que cumplan con las expectativas de la sociedad (Silva et al. 2023) por lo tanto, los diferentes entes vinculados con la organización pública deben unificar esfuerzos para sumar al valor público, contribuir a que se mejoren las características y beneficios por los cuales la ciudadanía acude a la entidad, tal como manifiesta (Cordella & Paletti, 2019., Silveira et al., 2022). La simplificación administrativa es una medida y política tomada dentro de un marco institucional para supervisar y reducir los procesos, obstáculos y gastos en los servicios públicos, los cuales a menudo obstaculizan la eficiencia social.

La simplificación administrativa William et al. (2022) fundamentó que el objetivo fue disminuir las cargas tanto para los ciudadanos como para las empresas y las instituciones del sector público, al mismo tiempo que se agilizan los procesos administrativos, los cuales son una parte fundamental de la tecnología administrativa y a menudo son responsables de la falta de eficiencia en la administración pública. En la gestión pública, se busca proporcionar un mejor servicio al ciudadano, garantizando que los procedimientos sean más rápidos y eficientes.

La simplificación administrativa ha experimentado avances significativos en la última década, en paralelo con la regulación estatal y su impacto en la economía y la sociedad en general. Este proceso busca reducir pasos y simplificar la administración en términos normativos, organizacionales y procedimentales. Estos procedimientos están estrechamente interconectados. Además, las instituciones

buscan utilizar de manera eficiente sus recursos limitados y alcanzar sus objetivos de forma efectiva, por lo que la simplificación administrativa se convierte en una valiosa herramienta para mejorar la competitividad de la institución (Silveira et al, 2022).

En esta misma línea, Villanueva et al. (2022) refirió que la reducción de cargas implicaba la implementación de medidas de simplificación que buscaban eliminar intervenciones y requisitos administrativos, así como agilizar y racionalizar los procedimientos administrativos. Este enfoque también se utilizó en un sentido más amplio, que se refiere a simplificar los procedimientos administrativos en general. Asimismo, la simplificación aplicada a la administración pública se enfoca en hacer que los procedimientos sean menos complicados y más eficientes, reduciendo el tiempo necesario para llevarlos a cabo. Esta estrategia de simplificación administrativa abarca de manera dinámica y operativa los ámbitos normativos, organizacionales y procedimentales, los cuales están interconectados entre sí.

En cuanto a las dimensiones de simplificación administrativa, se consideró la Ley N° 27444 y el D.S. N° 004-2013-PCM que detallan las etapas del procedimiento de simplificación administrativa, las cuales son preparatoria que incluye la conformación y capacitación de equipos así como también la realización de trámites de una manera simplificada teniendo en cuenta a los actores involucrados y el proceso de simplificación (Gobba, 2020); en segunda fase, el diagnóstico que considera el procedimientos, herramientas, equipamiento e infraestructura (PCM, 2021).,de igual manera, los recursos, costos, diagnóstico legal y los resultados; en tercer lugar la fase de rediseño que alberga marco normativo, rediseño y procedimiento que tienen en cuenta el fortalecimiento de capacidades, costeo y el proceso de simplificación (Pistan & Milenkovic, 2021); por último, la etapa de implementación que tiene en cuenta la capacitación, sensibilización, ambiente y difusión de reforma emprendida, por último considera el proceso rediseñado (PCM, 2012).

En cuanto a la gestión de calidad se ha considerado que fue la integración de cultura mediante el compromiso para lograr la calidad con estrategias, actividades operativas y procesos que realicen en los negocios bajo un enfoque

armonioso, provocando la satisfacción de los usuarios y permitiendo que la organización alcance los resultados esperados (IAASB, 2020).

Por lo tanto, se hizo referencia a la gestión de la calidad total (GCT) Edwards Deming y su herramienta conocida como el ciclo de Deming, que tuvo como objetivo mejorar la gestión de calidad (Arana, 2022). Este modelo constó de elementos esenciales, como la planificación, ejecución, verificación y acción frente a problemas identificados. Estas etapas permiten que los usuarios respondan de manera positiva, logrando así la satisfacción total de la calidad del servicio. Conforme la gestión de calidad adquirió mayor relevancia en los procesos organizacionales, varios autores comenzaron a desarrollar modelos orientados al mejoramiento de las actividades. Deming fue el primero en presentar su herramienta, el ciclo de Deming, sin embargo, cada uno de estos recursos se enfocó en la mejora continua de los servicios.

La Gestión de la Calidad Total (GCT) se presentó como una estrategia efectiva para mejorar el rendimiento en organizaciones con fines de lucro y sin fines de lucro de (Singh & Smith, 2004; Taylor & Pearson, 1994; Fisher et al. 1995; Pearson et al. 1998 .,citados por Ahuja et al. (2020). La gestión de calidad en las organizaciones cobró gran relevancia para el cumplimiento de los objetivos establecidos (Ramos et al., 2022) ., del mismo modo, favorecen a que las empresas, mantengan cumplidos los indicadores de producción y rendimiento (Hernández et al, 2018), asimismo, la gestión de calidad representa una adecuada optimización de los recursos que posee la empresa, de tal manera, que se puedan usar la menor cantidad posible pero obtener una mayor proporción de beneficios y resultados favorables (Berrospi, 2021) .,lo mismo que es aplicado en las instituciones públicas que mantienen una estrecha relación con el Estado, y cuyo desarrollo de actividades se ha tornado rutinario y burocrático surgiendo la necesidades de implementar procesos innovadores como también realizar una reingeniería en algunas entidades (Ramos, 2022) ., bajo un nuevo planteamiento de políticas instituciones que se deban cumplir, asimismo, incorporar modelos de calidad que propicien condiciones saludables y que garanticen la sostenibilidad de las mismas (Colan et al., 2020).

Asimismo, Aguado et al. (2022) sobre gestión de calidad se refirió al conjunto de normas interrelacionadas que una empresa u organización implementa para administrar de manera ordenada su calidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se pudo definir como un sistema que tiene como objetivo establecer la política y las metas de una organización para alcanzar la excelencia en la calidad., el SGC es una estructura organizativa que busca dirigir y garantizar el buen funcionamiento de la organización, lo que la hace más competitiva, rentable y adaptable a los cambios del mercado. Los elementos del SGC están diseñados para tener un impacto positivo en el rendimiento global de la organización. un SGC se implementa cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos legales, reglamentarios y del cliente, y busca mejorar la satisfacción de los clientes.

A tal efecto, se basaron, ISO 9001:2000, clasificando en cuatro: primero, la responsabilidad de la dirección que considera la promoción de calidad enfocado a los objetivos de la entidad y el orden respectivo para las actividades laborales (Gorotiza & Romero, 2021) en segundo lugar, la gestión de los recursos siendo necesario que se administre los equipos de trabajo y el tiempo asignado así como también se debe verificar las instalaciones; luego Puche et al. (2021) la realización del producto o servicio que conlleva las características del servicio, el trámite administrativo que se realiza así como el cumplimiento del plan de trabajo (Huertas et al. 2020) y, por último, la medición, análisis y mejora donde se realizan los procedimientos para el control de servicio; del mismo modo, se deben ejecutar las actividades de mejora y contar con una planificación de las acciones correctivas, prevención y retroalimentación (Murrieta et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

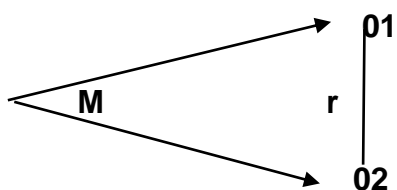
3.1.1. Tipo de investigación:

Referente a este apartado, la investigación fue de tipo básico, que conserva un planteamiento cuantitativo puesto que trató en su momento de explicar el contexto en razón de lo cual se investigó, acrecentando la investigación sobre las variables analizadas (Sanchez, 2019).

Del mismo modo se pudo referir que en estos estudios, el conocimiento fue ecuánime, objetivo y se procuró que se conciba acorde a un proceso razonado, justificado y argumentado en el que se demostraron las hipótesis preliminarmente formuladas basándose en mediciones numéricas y las observaciones estadísticas inferenciales (Hernández et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Referido al diseño este fue no experimental, ya que de acuerdo a ello se efectuaron los análisis respectivos, estampando el estudio sin manipular variables en el transcurso de la recopilación de información. De la misma forma, en este estudio se tuvo en cuenta un nivel correlacional en el cual, concurren correlaciones de jerarquía puesto que pretendían instaurar valores de correspondencia. (Sanchez, 2019)



Donde:

M: Personal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque

01: Simplificación administrativa

02: Gestión de calidad

r : Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Simplificación administrativa

Definición conceptual

La simplificación administrativa es denominada a la minimización de procesos que obstruyen, así como elevados costos con el objeto de mejorar los servicios de administración pública teniendo como base la normativa y el uso de herramientas necesarias que conlleven a la simplificación administrativa (William et al.,2022)

Definición operacional

Conforme a la operacionalización conceptual de simplificación administrativa, hacia su pertinente evaluación basándose en las dimensiones e indicadores para su respectiva evaluación, teniendo en cuenta 20 ítems.

V2: Gestión de calidad

Definición conceptual

Gestión de calidad consiste en la integración de cultura mediante el compromiso para lograr la calidad con estrategias, actividades operativas y procesos que realicen en los negocios bajo un enfoque armonioso que provoque la satisfacción de los usuarios y permita que la organización alcance los resultados esperados (Ramos et al., 2022)

Definición Operacional.

Se efectuó teniendo en cuenta una exploración conformada por 20 interpelaciones, teniendo en cuenta 5 opciones, desmembrada por niveles; de igual modo con sus referentes escalas, indicadores basados en sus dimensiones

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1.- Población:

A fin de lograr resultados se tuvo en cuenta a 15 servidores del área de medición de una Institución de Servicios de Saneamiento Lambayeque, por lo que correspondió al total de todos los servidores conforme los juicios determinados en

la investigación. Por consiguiente, se trabajó con el 100% que corresponde a la población censal, de los servidores.

Unidad de análisis. Servidores del área de medición de una Institución Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Acorde a la compilación de datos se basó en técnica la pesquisa resaltando a las inconstantes de tesis en todo el proceso de indagación. Por lo cual tuvo el propósito de evaluar la opinión de los encuestados para contar con una precisa información en relación de un acontecimiento (Mendoza & Ávila, 2020)

3.4.2. Instrumento

Concerniente al instrumento que sirvió para conocer un aspecto de la realidad, en este estudio se aplicó el cuestionario, considerando que el cuestionario es un instrumento desarrollado que tuvo en cuenta interrogantes redactadas de forma precisa, concisa y coherente, y establecidas, secuenciadas y constituidas, conforme con una determinada proyección, con el objeto de que sus réplicas ofrecieran información correcta (Villasís et al., 2018)

3.4.3. Validez de los instrumentos

En esta misma línea, fue importante la validez de los instrumentos, señalándose como la eficacia que conllevó a evaluar un instrumento logrando los resultados que se persiguieron en el estudio (Hernández & Mendoza, 2018). En lo que se refirió a lo conceptual se pudo señalar como la efectividad que buscó lograr en los resultados.

3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

En lo que respecta a la confidencialidad de los instrumentos como las discrepancias características imputaron un desliz de comprobación arriesgada, de igual manera disconformidades existentes en la curva característica o la variable que se estuvo calculando (Sanchez, 2019). Considerando la prueba preliminar, se evaluaron utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimientos

El propósito del estudio tuvo consentimiento de una entidad prestadora servicios de saneamiento de Lambayeque, facultando la referente diligencia después de realizar el estudio, se procedió a analizar la base de datos utilizando un programa informático proporcionada por medio de un análisis que describió e hizo inferencias a partir de datos estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos

Asegurar la honestidad de los datos fue uno de los mecanismos fundamentales de las observaciones de testimonios. En el estudio se trabajó teniendo en cuenta la pesquisa seleccionada de los datos. Inmediatamente se observaron basándose en un programa SPSS interpretación 25. Luego proyectaron deducciones, conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Valores que presiden conductualmente a un experto, especialmente de qué manera interactúan con los otros. En el aspecto personal fue viable tener incuestionables valores éticos. Con respecto a la información de la muestra en este estudio no fueron divulgados para evitar tergiversaciones con los servidores del área de medición de una entidad, con el criterio de confidencialidad y el anonimato. La información considerada en dicho estudio se respetó la autoría y se redactó considerando normas APA séptima edición.

De la misma manera, se envió una carta al área de medición de una entidad de servicios de saneamiento Lambayeque con la finalidad de dar a conocer sobre el estudio y sus fines, Pude buscar acuerdos sutiles basándome en la Colección de Ética de la UCV (2020) y obtuve información a través de la administración del medio seleccionado.

IV. RESULTADOS

En esta sección se procedieron a mostrar los resultados que se obtuvieron al procesar los datos a través de los aplicativos, como es el caso de Excel y SPSS.

Objetivo general

Determinar la relación de la simplificación administrativa con la gestión de calidad. Primero se calculó la prueba de normalidad para saber qué correlación aplicar.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable Simplificación Administrativa	,880	15	,047
Variable Gestión de Calidad	,958	15	,664

Se tiene que los valores de significancia son $0.47 < 0.05$ y $0.664 > 0.05$, como uno de ellos es mayor al valor deseado, indica que no siguen una distribución paramétrica, por tal motivo para calcular la correlación se procedió a utilizar la correlación Rho de Spearman.

Tabla 2*Prueba correlacional de las variables*

			Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Variable Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	,861**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	15

Se visualiza que el Rho es 0.861, lo cual indica que existe una relación alta y directa, y el Sig. Bil es 0.000, indica que es significativa, por lo tanto, se procedió a resolver la hipótesis que se planteó al inicio de la investigación “Existe relación significativa de la simplificación administrativa con la gestión de la calidad en el área de medición de una entidad prestadora de servicios de saneamiento en Lambayeque.”, la cual indica que es correcta, siendo esta, significativa y directa.

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de la simplificación administrativa actual

Tabla 3

Variable Simplificación Administrativa

Niveles	f	%
Bajo	6	40
Medio	8	53,33
Alto	1	6,67
Total	15	100

Se observa que los valores de la variable simplificación administrativa, la mayoría de los resultados se encuentran en el nivel medio con el 53.33%, donde el 40% de los trabajadores indican que es baja, dejando solo el 6.67% que la consideran alta, la cual muestra limitaciones las cuales se deben corregir.

Tabla 4*Frecuencia: dimensiones de la Simplificación Administrativa*

Niveles	Dimensión Preparatoria		Dimensión Diagnóstico		Dimensión Rediseño		Dimensión Implementación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	40	7	46,67	6	40	8	53,33
Medio	7	46,67	7	46,67	8	53,33	6	40
Alto	2	13,33	1	6,67	1	6,67	1	6,67
Total	15	100	15	100	15	100	15	100

Las dimensiones preparatoria y rediseño tienen un comportamiento similar a su variable lo que es preocupante en todas las dimensiones es que más del 85% de los encuestados indican que los procesos que acompañan a la simplificación administrativa están ubicados en los niveles medio a bajo, lo cual muestra carencias en dichas dimensiones, las cuales se ven reflejadas en la variable mencionada.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de gestión de la calidad

Tabla 5

Variable gestión de Calidad

Niveles	f	%
Bajo	7	46,67
Medio	7	46,67
Alto	1	6,67
Total	15	100

Aunque exista una paridad en los niveles bajo y medio ambos con 46.67% de la gestión de calidad, es preocupante que solo el 6.67% indique que es alto, lo cual muestra las carencias en dicha variable.

Tabla 6*Frecuencia de las dimensiones de la Gestión de Calidad*

Niveles	Dimensión Responsabilidad de la Dirección		Dimensión Gestión de los Recursos		Dimensión Realización de los Servicios		Dimensión Medición Análisis y Mejoramiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	60	7	46,67	7	46,67	8	53,33
Medio	5	33,33	6	40	5	33,33	5	33,33
Alto	1	6,67	2	13,33	3	20	2	13,33
Total	15	100	15	100	15	100	15	100

De los resultados obtenidos la dimensión realización de los servicios cuenta con una mejor apreciación ya que el 20% de los encuestados indican que es alta, lo mismo pero en menor escala se visualiza con las dimensiones gestión de los recursos y medición, análisis y mejoramiento ya que indican que el 13.33% la consideran alta, eso no exime las limitaciones de todas las dimensiones ya que aproximadamente el 80% de los valores indican que están en los niveles bajo a medio, lo cual requiere mejorar dicha variable.

Objetivo específico 3

Determinar la relación de las dimensiones de la simplificación administrativa con las dimensiones de la gestión de calidad.

Tabla 7

Correlaciones de las dimensiones de las variables

			Dimensión Responsabilidad de la Dirección	Dimensión Gestión de los Recursos	Dimensión Realización de los Servicios	Dimensión Medición Análisis y Mejoramiento
Rho de Spearman	Dimensión Preparatoria	Coefficiente de correlación	,292	,618*	,450	,429
		Sig. (bilateral)	,292	,014	,092	,111
		N	15	15	15	15
	Dimensión Diagnóstico	Coefficiente de correlación	,159	,361	,669**	,376
		Sig. (bilateral)	,572	,186	,006	,167
		N	15	15	15	15
	Dimensión Rediseño	Coefficiente de correlación	,256	,509	,615*	,669**
		Sig. (bilateral)	,357	,053	,015	,006
		N	15	15	15	15
	Dimensión Implementación	Coefficiente de correlación	,398	,613*	,670**	,510
		Sig. (bilateral)	,142	,015	,006	,052
		N	15	15	15	15

De la tabla 7, las relaciones entre las dimensiones de cada variable, son: Dimensión preparatoria: no tiene relación significativa con las dimensiones responsabilidad de la dirección, realización de los servicios y medición, análisis y mejoramiento, donde sus niveles de significancia son 0.292, 0.092 y 0.111 respectivamente, los cuales son mayor a 0.05; la única que si cuenta con relación significativa es con la dimensión gestión de los recursos donde es moderadamente alta directa y significativa, donde los valores son Rho = 0.618 y Sig = 0.14.

Para la dimensión diagnóstico se verifica que no tiene relación significativa con responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos y medición, análisis y mantenimiento, ya que sus valores de significancia son 0.572, 0.189 y 0.167 respectivamente y son mayor a 0.05, con el único que guarda relación significativa es con realización de los servicios donde Rho es 0.669 y Sig. es $0.006 < 0.05$, siendo esta moderadamente alta y significativa.

Para la dimensión Rediseño se constata que no guarda relación significativa con las dimensiones responsabilidad de la dirección y gestión de los recursos donde el nivel de significancia son 0.357 y 0.053 ambos mayores a 0.05, en cambio existe relación significativa con la realización de los servicios Rho = 0.615 y Sig. = 0.015 y medición análisis y mejoramiento Rho = 0.689 y Sig. = 0.08, los cuales son moderadamente alto y significativo.

Para dimensión implementación, no cuenta con relación significativa con la responsabilidad de la dirección y medición, análisis y mejoramiento, donde los valores de significancia son 0.142 y 0.052 son mayores a 0.05; en cambio existe relación significativa con las dimensiones gestión de los recursos donde Rho es 0.613 y Sig. es 0.015 y realización de los servicios Rho = 0.510 y Sig. = 0.06.

V. DISCUSIÓN

Después de haber analizado los resultados, se procedió a discutir los hallazgos en relación con los objetivos de la investigación y los conceptos teóricos. En primer lugar, se consideró el objetivo general de la investigación, que fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad. En la tabla 1, se mostró el valor del coeficiente de correlación (Rho) es 0.861, lo cual indica una relación alta y directa entre las variables. Además, el valor del p-valor (Sig. Bil) fue 0.000, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se procedió a confirmar la hipótesis planteada al inicio de la investigación, que estableció que existe una correspondencia significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de la calidad en el área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento en Lambayeque. Estos resultados respaldaron la hipótesis y demuestran que la relación entre las variables es correcta, siendo significativa y directa. Se pudo constatar a través del estudio realizado por Rivero et al. (2021) que el área mencionada no cumplió con los principios de simplificación administrativa. Esto implicó que carece de tecnología de vanguardia porque no contaba con la estructura adecuada para ofrecer un servicio óptimo. Además, el personal que trabaja en esta área no posee las competencias necesarias, lo que limitaba su capacidad para brindar un servicio eficiente. Como resultado, los servidores perciben el servicio proporcionado por el área de medición como deficiente, lo que genera desconfianza.

Asimismo, se respaldó esta discusión con los aportes de William et al. (2022) sobre la simplificación administrativa. Señalando que la finalidad principal fue reducir las cargas tanto para los ciudadanos y se buscó agilizar los procesos administrativos tanto en empresas como en instituciones del sector público. Estos procesos son una parte fundamental de la tecnología administrativa y a menudo son responsables de la ineficiencia en la gestión de la administración pública. En la gestión pública, se busca brindar un servicio de mayor calidad a los ciudadanos., asegurando la agilidad y eficiencia de los procedimientos.

De igual forma, fue relevante considerar en esta discusión de resultados los objetivos específicos planteados. Uno de los objetivos específicos consiste en

determinar el nivel de simplificación administrativa actual. Percibiendo a la simplificación administrativa, en el nivel medio, con un 53.33%. Además, el 40% de los trabajadores señalan que es baja, mientras que solo el 6.67% la considera alta. Estos resultados indican la existencia de limitaciones que deben ser corregidas. Respaldados en los estudios de Bubatu (2018), denominada a la minimización de procesos que obstruyen, así como elevados costos a través de mejorar los servicios de administración pública teniendo como base la normativa y el uso de herramientas necesarias que conlleven a la simplificación administrativa. Conforme, la simplificación administrativa desempeña un papel importante al agregar valor a las entidades públicas. A través de una gestión eficiente, estas entidades pueden proporcionar servicios públicos que satisfagan las necesidades de los usuarios y cumplan con las expectativas de la sociedad (Silva et al., 2023). Por lo tanto, es fundamental que los diversos actores relacionados con la organización pública trabajen en conjunto para mejorar el valor público, contribuyendo así a mejorar las características y beneficios por los cuales los ciudadanos recurren a dicha entidad, (Cordella & Paletti,2019; Silveira et al.,2022).

Relacionado con lo señalado por Ramírez (2020) llevó a cabo una investigación que exploró la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Abancay. Este estudio tuvo un enfoque no experimental, de naturaleza cuantitativa, transversal y correlacional. La muestra del estudio estuvo compuesta por cuarenta y ocho colaboradores a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que el 43.7% de los participantes manifestaron su insatisfacción con la simplificación administrativa, mientras que el 41.6% indicó su desacuerdo con la calidad de atención al ciudadano. En última instancia, se concluyó que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la disposición para brindar atención al ciudadano.

Asimismo, resultó esencial brindar una descripción detallada de las dimensiones asociadas a este objetivo. Tanto la dimensión de preparación como la de rediseño presentan un patrón de comportamiento similar a la variable principal, lo cual es motivo de preocupación. En todas las dimensiones, más del 85% de los encuestados señalan que los procesos relacionados con la simplificación

administrativa se sitúan en niveles medio a bajo. Estos hallazgos evidencian deficiencias en dichas dimensiones, las cuales se reflejan en la variable mencionada, sustentado en la Ley N° 27444 y el D.S. N° 004-2013-PCM, los cuales establecen las etapas del procedimiento de simplificación administrativa. En la primera fase, denominada "preparatoria", se incluye la conformación y capacitación de equipos, así como la ejecución de trámites de manera simplificada, teniendo en cuenta a los actores involucrados y el proceso de simplificación (Gobba, 2020). En la segunda fase, denominada "diagnóstico", se consideran los procedimientos, herramientas, equipamiento e infraestructura, así como los recursos, costos, diagnóstico legal y los resultados obtenidos (PCM, 2021). En tercer lugar, se encuentra la fase de "rediseño", que abarca el marco normativo, el rediseño del procedimiento y la consideración del fortalecimiento de capacidades, el costeo y el proceso de simplificación (Pistan & Milenkovic, 2021). Por último, se encuentra la etapa de "implementación", que implica la capacitación, sensibilización, creación de un ambiente adecuado y difusión de la reforma emprendida, así como la aplicación del proceso rediseñado (PCM, 2012). La simplificación administrativa, según William et al. (2022), tiene como objetivo reducir las cargas tanto para los ciudadanos como para las empresas y las instituciones del sector público, al mismo tiempo que se agilizan los procesos administrativos. Estos procesos son una parte fundamental de la tecnología administrativa y a menudo son responsables de la falta de eficiencia en la administración pública. En la gestión pública, se busca brindar un mejor servicio al ciudadano, asegurando que los procedimientos sean más rápidos y eficientes. En la misma línea, Villanueva et al. (2022) señalan que la reducción de cargas implica la implementación de medidas de simplificación que buscan eliminar intervenciones y requisitos administrativos, así como agilizar y racionalizar los procedimientos administrativos. Este enfoque también se aplica en un sentido más amplio, que se refiere a simplificar los procedimientos administrativos en general.

En relación al segundo objetivo analizado, de determinar el nivel de gestión de la calidad, se observó que los niveles bajo y medio presentan una paridad del 46.67%. Sin embargo, resultó preocupante que solo el 6.67% de los participantes indique un nivel alto de gestión de la calidad. Esto reveló la presencia de carencias en esta variable y la necesidad de mejorar la gestión de la calidad. La gestión de la

calidad total (GCT), fundamentada en el enfoque de Edwards Deming y su herramienta conocida como el ciclo de Deming, se presenta como una estrategia efectiva para mejorar el rendimiento en organizaciones con y sin fines de lucro. Este modelo consta de elementos esenciales como la planificación, ejecución, verificación y acción frente a problemas identificados, con el objetivo de lograr la satisfacción total de la calidad del servicio. A medida que la gestión de la calidad adquirió mayor relevancia en los procesos organizacionales, varios autores desarrollaron modelos orientados al mejoramiento continuo de los servicios. La gestión de calidad no solo es relevante para el cumplimiento de los objetivos establecidos en las organizaciones, sino que también contribuye al cumplimiento de indicadores de producción y rendimiento. Asimismo, representa una optimización adecuada de los recursos de la empresa, permitiendo obtener mayores beneficios y resultados favorables con la menor cantidad de recursos utilizados. Estos principios también se aplican en las instituciones públicas, que requieren implementar procesos innovadores y realizar reingeniería para mejorar su funcionamiento y cumplir con las políticas institucionales y modelos de calidad que garanticen su sostenibilidad.

En resumen, la gestión de calidad se refiere a un conjunto de normas interrelacionadas que una empresa u organización implementa para administrar su calidad de manera ordenada, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Del Castillo (2022) realizó un estudio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, donde se enfocó en el plan estratégico para simplificar los procedimientos administrativos y la obtención de licencias de construcción. Este estudio fue de naturaleza no experimental, cuantitativo, descriptivo y proyectivo. La muestra estuvo compuesta por los usuarios de la Municipalidad, a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados revelaron que el 73.3% de los participantes indicaron que los procedimientos administrativos actuales se encuentran en un nivel regular. Además, el 53.3% consideró que el conocimiento interno era deficiente, lo que llevó a catalogar la simplificación administrativa como regular. En cuanto a los servicios públicos, el 86.7% los calificó como regulares y el 53.3% los consideró malos. Enriquez (2021), por otro lado, realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Lambayeque, enfocándose en la gestión por resultados y los procedimientos administrativos. El

estudio fue de naturaleza básica, no experimental y descriptivo, utilizando un enfoque mixto. La muestra incluyó a ocho funcionarios y sesenta usuarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que el 53.3% de los encuestados consideraron como malos los procedimientos administrativos actuales en la institución. Se identificaron como debilidades la inexistencia de un adecuado flujo de documentos y la falta de optimización en la simplificación administrativa. En resumen, ambos estudios revelaron deficiencias en los procedimientos administrativos y la simplificación en las municipalidades analizadas, lo que indica la necesidad de mejorar estos aspectos para brindar un mejor servicio a los usuarios.

En relación a los análisis de las dimensiones de la gestión de la calidad, se observó que en la dimensión de realización de los servicios existe una mejor valoración, ya que el 20% de los encuestados la consideran alta. En menor medida, se aprecia una situación similar en las dimensiones de gestión de los recursos y medición, análisis y mejoramiento, con un 13.33% que las consideran altas. Sin embargo, es importante destacar que todas las dimensiones presentan limitaciones, ya que aproximadamente el 80% de los valores indican niveles bajos a medios.

Esto evidenció la necesidad de mejorar dicha variable en general. En este sentido, se utilizaron como referencia los lineamientos de la norma ISO 9001:2000, que se clasificaron en cuatro dimensiones principales. En primer lugar, se consideró la responsabilidad de la dirección, que implica promover la calidad en función de los objetivos de la entidad y establecer un orden adecuado para las actividades laborales (Gorotiza & Romero, 2021). En segundo lugar, se evaluó la gestión de los recursos, donde es necesario administrar los equipos de trabajo y el tiempo asignado, así como verificar las instalaciones (Puche et al., 2021).

La tercera dimensión, denominada realización del producto o servicio, abarcó las características del servicio, los trámites administrativos realizados y el cumplimiento del plan de trabajo (Huertas et al., 2020). Por último, la dimensión de medición, análisis y mejora se refiere a la implementación de procedimientos de control del servicio, la realización de actividades de mejora y la planificación de

acciones correctivas, preventivas y de retroalimentación (Murrieta et al., 2022). Nguyen (2020) tuvo como objetivo relacionar la gestión del sector público con la administración fiscal, llegando a concluir que las perspectivas del desempeño de la gestión pública Tienen un impacto en el avance de la gestión de calidad de las entidades, por ende repercute en la competitividad tributaria, que en la mayor de casos prevalece la dimensión de complejidad que debe mirarse exhaustivamente para adquirir la simplificación tributaria ya sea a largo plazo; del mismo modo, las entidades deben implementar en su gestión las técnicas innovadoras, posterior a la evaluación del desempeño donde se identifiquen los parámetros incidentes que conllevan a la obtención de esos resultados y que deben ser re direccionando de tal manera que la entidad aporte con la satisfacción del usuario.

Tomando en cuenta al estudio de., La Hoz et al. (2019) el conocimiento que existe, planteando que son dos enfoques complementarios; fue un estudio descriptivo, correlacional, explicativo; con lo cual pudo concluir que la gestión de calidad en las organizaciones se enfoca en brindar servicios y productos de calidad, que sean desarrollados con el menor costo posible así como también involucrando la menor cantidad de colaboradores pero maximizando los beneficios tanto financieros como ventajas competitivas para la organización; por consiguiente, se evidenció que la gestión de calidad se encuentra enlazada con los conocimiento, el esfuerzo, rediseño de procesos, trabajo en equipo y los vínculos que se establecen con los grupos de interés. Ultimando con., Osejo et al. (2018) tuvo como objetivo relacionar los estados de los portales web y la atención brindada a los ciudadanos, siendo un estudio descriptivo, explicativo, donde los autores llegaron a la conclusión que es importante que las instituciones públicas consideren en la gestión de calidad ciertos factores que inciden en la valoración del servicio que se brinda dentro de ellos se encuentra la accesibilidad, calidad de información, capacitación al personal, disponibilidad de portales en línea para cada entidad, dependencia del Gobierno a través de los distintos mecanismos de contacto y la retroalimentación que se le debe ofrecer al ciudadano hacia una dependencia pública.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al primer objetivo, se pudo concluir que existió una correlación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque, como se mostró en la Rho de Spearman de 0.861. Sin embargo, parece que aún hay margen de mejora en la ejecución de esta estrategia de simplificación administrativa. Esto se reflejó en los resultados obtenidos, donde el promedio de los porcentajes indicó una valoración de eficiencia media. Esto se evidenció en las respuestas de los consultados en cuanto a la eficiencia de la gestión de la calidad, percibiéndose que se tiene que mejorar.

2. Se realizó una valoración del estado actual de la simplificación administrativa, lo cual reveló que no se están teniendo en cuenta de manera adecuada los procedimientos institucionales para eliminar obstáculos, obstáculos y gastos que obstaculizan una interacción más eficiente entre los ciudadanos y los actores económicos en la sociedad.

3. Con respecto a las dimensiones preparatoria y rediseño tuvieron un comportamiento similar a su variable lo que fue preocupante en todas las dimensiones es que más del 85% de los encuestados indican que los procesos que acompañaron a la simplificación administrativa estuvieron ubicados en los niveles medio a bajo, lo cual mostró carencias en dichas dimensiones, las cuales se vieron reflejadas en la variable mencionada

4. Además, al analizar la variable de gestión de calidad, se observó que tanto los niveles bajo como medio representaron un 46.67% cada uno. Estos resultados revelaron deficiencias en esta área. En cuanto a las dimensiones de manejo de recursos y evaluación, análisis y mejora, aproximadamente el 80% de los valores indicaron niveles bajos a medios, lo que estableció la necesidad de mejorar en estas áreas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es sumamente importante que el responsable de la entidad implemente programas de capacitación dirigidos al personal administrativo con el propósito de mejorar la simplificación Administrativa y así analizar sus efectos o resultados en la gestión de la calidad proporcionado. Esto permitirá observar de manera más precisa los efectos de esta iniciativa y tomar medidas correctivas o de mejora en caso necesario.

2. Definitivamente el Gerente del área de administración debe implementar estrategias de capacitación con el objetivo de fortalecer las capacidades del personal y mejorar los aspectos de la simplificación administrativa. Estas estrategias deben abordar las deficiencias identificadas en los resultados, destacando la falta de estrategias técnicas o métodos en el ámbito de la calidad de gestión de dicha entidad.

3. Capacitar al personal para que a través de ello se pueda aplicar procesos eficientes y efectivos, se espera que los colaboradores brinden una atención continua al usuario, caracterizada por su calidad y calidez. Este último aspecto es especialmente relevante, ya que tiene un impacto significativo en las expectativas de los usuarios de manera notable.

4. Es recomendable considerar este estudio en investigaciones futuras, toda vez que se centra en la resolución de problemas, el razonamiento y la toma de decisiones. Estos hallazgos posibilitarán hacer inferencias y reflexiones fundamentadas sobre los desafíos presentes y tomar acciones para mejorar los aspectos relacionados con una gestión efectiva del servicio ofrecido a los clientes.

REFERENCIAS

- Aguado A.M., García B., Malpartida J.N & Garivay. F.M. (2022). Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Peru. *Revista Venezolana de Gerencia* .27(7).
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&partnerID=40&md5=22f6c7f58cdc8a1079ebbd7101acc333>.
- Ahuja , L., Yépez , N. B. & Pedroza , Á. R. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y administración*, 65(1), e148.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000100102
- Arana , B. D.(2022). *Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador* 2021.(Tesis maestría).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80707/Arana_CBD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, F., Andrade, A. & Díaz, L. (2020). Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador.19(1).
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>.
- Berrospi, M. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021*.(Tesis post grado).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68692/Berros_pi_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bubatu, M. (2018). Simplification of Administrative Procedures in Romania. *Revista Universitara Sociologie*, 112.
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rvusoclg2018&div=30&id=&page=>
- Buntin, M. (2020). Administrative Simplification—The Holy Grail of Reducing

- Waste? *JAMA Health Forum*, 1(2), 200–232.
<https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2020.0232>
- Castillo, C. (2021). Simplicity in the Public Administration and improvement of democracy. *Obra Digital*, 19, 101–115.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25029/od.2020.283.19>
- Colan, A., Vrabie, T., Capatana, A. & Colan, G. (2020). Quality monitoring model in educational and public institutions in the conditions of sustainable development. *Proceedings of the 14 Th Internatinal Management Conference*, 445–453.
<https://doi.org/10.24818/IMC/2020/02.19>
- Cordella, A. & Paletti, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101–409. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>
- Cubas, L. & Heredia, F. (2020). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramitefácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1).
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>
- Cucat, Y., Heredia, F. & Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 153-162.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-153.pdf>
- Cúneo, M. (2022, May 14). La factura de la luz en el mercado libre volverá a ser la más cara: ¿quién es el “tonto” ahora? *El Salto*, 5.
<https://www.elsaltodiario.com/electricas/factura-luz-mercado-libre-volvera-cara-quien-tonto-ahora-galan>
- DeLaHoz, J., Carrillo, E. & Gómez, L. (2019). Quality Management and Knowledge: two Complementary Approaches. *Repositorio EAFIT*, 21.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_51886350be9536091a7465b00bae1ef2
- Del Castillo, M. (2022). *Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*

[Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78744/DelCastillo_RMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, G. & Salazar, D. (2021). Quality as a strategic tool for business management. Podium, 19-36.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019

Enriquez, E. (2021). *Estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa en una Municipalidad distrital de Lambayeque* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78527/Enriquez_CEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, C., Alberto, D., Flores, G., Capcha, J., & Ubillús, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10999-11020.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4180/6394>.

Frías, K. (2022). *La simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP –2021* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84101/Frias_RKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobba, R. (2020). "Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case". *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*. doi:<https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>.

Gorotiza, G. & Romero, E. (2021). The quality management system with ISO 9001: 2015 as a strategy for improving the . doi:10.23857/pc.v6i4.2561

Gonzales Lovón, Rosario, & Cevallos Ampuero, Juan. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Industrial Data*, 25(1), 157-179.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932022000100157&script=sci_arttext

- Halili, R. & Kukovič, S. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(18). <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 169–185. doi: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, H., Barrio, I. & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L. & Jiménez, B. (2020). Design of a management model. Scientific and practical basis for its elaboration. *Revista Universidad y Sociedad*, 165-177. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=es.
- Mendoza, S. & Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 51-53. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- IAASB. (2020). *Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (Previamente Norma Internacional de Control de Calidad 1)*. https://www.ifac.org/system/files/publications/files/IAASB-Quality-Management-ISQM-1-Quality-Management-for-Firms-1-esp-1_ok.pdf
- Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78956/Loaiza_RBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loli, C. (2019). *Simplificación administrativa y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos*, 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50996/Loli_TCA

-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Luyten, J. & Marneffe, W. (2021). Examining the acceptance of an integrated Electronic Health Records system: Insights from a repeated cross-sectional design. *International Journal of Medical Informatics*, 150. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104450>
- Meza, E. (2022, January 18). Requisitos excesivos y horario reducido en trámite gubernamental, limitan la formalización. *El Empresario*, 1–6. <https://elempresario.mx/actualidad/requisitos-excesivos-horario-reducido-tramite-gubernamental-limitan-formalizacion>.
- Mostafa, R. (2022). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179–197. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Murrieta, Y, Ochoa, E. & Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. . *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, , 115-132. <https://www.redalyc.org/journal/5518/551865938006/html/>
- Nguyen, T. (2020). *Essays on public sector management: An international study on tax administration* [Universitat Autònoma de Barcelona]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_ed32b665c7c563270620660de8457c8d
- Ormaza , M. G. & Guerrero, M. D.(2022). Quality Management and Business Growth: Bibliometric Analysis. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/>
- Osejo, E., Cadena, S., Noboa, M. & Sánchez, M. (2018). Public Management: analysis of the status of web portals of the public entities of Ecuador and services focused on the citizen. *Revista Ciencias Sociales*, 1(39), 95–109. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_ac5c9b81f2af29d80439345de8791c88

- PCM. (2021). Simplificación administrativa en el PERÚ, avances y agenda futura. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- PCM. (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165667/Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad - Gobierno Regional.pdf.pdf?v=1653948695>
- Pistan, C. & Milenkovic, M. (2021). La semplificazione amministrativa nei Balcani occidentali: i casi della Croazia e della Serbia. *DPCE Online*, 47(2). <http://www.dpceonline.it/index.php/dpceonline/article/view/1343>
- Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y. & Rangel, H. (2021). Sistemas de Gestión de la Calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. . *Revista TEKHNE* N° 24.1. ISSN: 1316-3930.
- Ramírez, J. (2020). *La simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83238/Ramirez_BJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Ramos, R. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor Público en la UGEL 07 – 2021* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80728/Ramos_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, L. (2022). *Modelo de gestión por procesos para la calidad de atención al contribuyente en una municipalidad distrital de la Región Lambayeque*. (Tesis Doctoral). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96048/Ramos_ALA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ravšelj, D., Tomaževič, N. & Aristovnik, A. (2020). E-Government and

administrative simplification for businesses challenges and opportunities for central and eastern european countries. *Supported by Friedrich Naumann Foundation for Freedom.* https://zavod14.si/wp-content/uploads/2020/12/Knjžica_Challenges-and-Opportunities_A4_2.pdf

Reyes, D., Cadena, A. & Rivera, G. (2022). The Quality Management System and its relationship with innovation. *Inter disciplina*, 217-240. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052022000100217&script=sci_arttext

Rivero, A., Rivero, R. & Rivera, M. (2021). Administrative simplification and perception of quality of services of the Unit of Degrees and Titles in graduates. *Revistas - Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 7(4), 151–157. <https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>

Rojas , J. N. (2022). Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Revista Ñeque*, 5(11), 48–59. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.61>

Sanchez, J P. (2019). Psychoanalysis and its object of investigation. A psicanálise e seu objeto de pesquisa., 51(1), 259-287. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-48382019000100012&lng=pt&tlng=es.

Silva, E., Huamantum, M., Palomino, E., Córdova, G., Silva, W., Fructuoso, E., & Leveau, T. (2023). Administrative simplification model. Improvements in user satisfaction at a public university. *Religación Press*. Obtenido de <https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/view/39/79/225>

Silva, M. & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1839-1856. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

Silveira, J., Fidalgo, T., Goncalo, F. & Raimundo, M. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. *Administrative Sciences*. doi:<https://doi.org/10.3390/admsci12010009>

Silveira, J. T., Tiago, F., Gonçalo & Assis, M. (2022). "The Simplification of

Procedures in Portuguese Administrative Law" *Administrative Sciences* 12, 1 (9). <https://doi.org/10.3390/admsci12010009>

Vásquez, W. (2020). *Metodología de la Investigación. Manual del estudiante. Universidad San Martín de Porres*. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>.

Villanueva, G. (2022). *Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca - Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78762/Villanueva_CGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, G. R., Perez, N. & Flores, J. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. Ñeque, *Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 5(11). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4180/6395>

Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Novales, M. & Nuñez, E. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 414-421. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>.

William, C.C.J., Nila G.C., Enrique, P.L.V. & Mirko M.N.(2022).Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru *Revista de Ciencias Sociales*.28(3)-1 .10.31876/rcs.v28i3.38475 <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85135054041&doi=10.31876%2frcs.v28i3.38475&partnerID=40&md5=141f4f87df33f5a3a230e2d1ebcf02db>

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo General:	Existe relación significativa de la simplificación administrativa con la gestión de la calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento, Lambayeque.	V.I.: Simplificación administrativa	UNIDAD DE ANÁLISIS Servidores del área de medición.	Enfoque: Cuantitativo NIVEL: Correlacional Diseño de investigación: No experimental.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva e inferencial
¿Cuál es la relación de la simplificación administrativa con la gestión de calidad en área de medición en una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque 2023?	Objetivos Específicos: 1. Determinar el nivel de la simplificación administrativa actual. 2. Determinar el nivel de gestión de la calidad.					

	3. Determinar la relación de las dimensiones de la simplificación administrativa con las dimensiones de la gestión de calidad.		V.D.: Gestión de calidad			
--	--	--	------------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Simplificación administrativa	Es la minimización de procesos que obstruyen, así como elevados costos con la finalidad de mejorar los servicios de administración pública teniendo como base la normativa y el uso de herramientas necesarias que conlleven a la simplificación administrativa (Bubatu, 2018).	Se consideró la Ley N° 27444 y el D.S. N° 004-2013-PCM que detallan las etapas del procedimiento de simplificación administrativa, las cuales son preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación	Preparatoria	Conformación de equipos	Escala ordinal
				Capacitación del personal	
				Trámites simplificados	
				Identificación de actores involucrados	
				Planteamiento de proceso de simplificación	
			Diagnóstico	Características del procedimiento	
				Utilización de equipos e infraestructura	
				Establecimiento de costos	
				Diagnóstico legal	
				Capacidades del talento humano	
			Rediseño	Identificación de resultados	
				Análisis de procedimientos	
				Rediseño de procedimientos	
				Infraestructura y equipamiento	
				Replanteamiento de costos	
			Implementación	Fortalecimiento de capacidades	
				Replanteamiento de proceso de simplificación	
				Capacitación y sensibilización	
				Planteamiento de marco normativo	
Adecuación de ambientes					
	Difusión de procedimiento rediseñado				

Gestión de calidad	Es la integración de cultura mediante el compromiso para lograr la calidad con estrategias, actividades operativas y procesos que realicen en los negocios bajo un enfoque armonioso que provoque la satisfacción de los usuarios y permita que la organización alcance los resultados esperados (IAASB, 2020).	Se midieron a través de los establecido en ISO 9001:2000, clasificando en cuatro: primero, la responsabilidad de la dirección, administración o gestión de recursos, realización de producto o servicio y medición, análisis y mejora.	Responsabilidad de la dirección	Promoción de la calidad	
				Objetivos de la institución	
				Órdenes de servicio	
			Gestión de los recursos	Características de instalaciones	
				Administración de equipos de trabajo	
			Realización de servicio	Administración de tiempo	
				Características de la prestación del servicio	
				Realización de burocracia	
			Medición, análisis y mejoramiento	Establecimiento de planes de trabajo	
				Procedimiento de control de servicio	
				Planteamiento de actividades de mejora	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario: Simplificación administrativa

Datos generales:

- 1.- Sexo: Masculino Femenino
- 2.- Edad:
- 3.- cargo que desempeña: _____
- 4.- Máximo grado alcanzado: _____
- 5.- tiempo que labora en la Institución:

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad obtener información acerca del Simplificación administrativa en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque. Es por ello, que debe leer atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

ESCALA DE MEDICIÓN				
(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre

Nº	Ítems	NIVELES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Preparatoria					
1	Conformación de equipos					
2	Capacitación del personal					
3	Trámites simplificados					
4	Identificación de actores involucrados					
5	Planteamiento de proceso de simplificación					
	Dimensión 2: Diagnóstico					
6	Características del procedimiento					
7	Utilización de equipos e infraestructura					
8	Establecimiento de costos					
9	Diagnóstico legal					
10	Capacidades del talento humano					
11	Identificación de resultados					
	Dimensión 3: Rediseño					
12	Análisis de procedimientos					
13	Rediseño de procedimientos					
14	Infraestructura y equipamiento					

15	Replanteamiento de costos					
16	Fortalecimiento de capacidades					
17	Replanteamiento de proceso de simplificación					
	Dimensión 4: Implementación					
18	Capacitación y sensibilización					
19	Planteamiento de marco normativo					
20	Adecuación de ambientes					
21	Difusión de procedimiento rediseñado					

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario: gestión de calidad

Datos generales:

- 1.- Sexo: Masculino Femenino
- 2.- Edad:
- 3.- cargo que desempeña: _____
- 4.- Máximo grado alcanzado: _____
- 5.- tiempo que labora en la Institución:

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad obtener información acerca de la gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque. Es por ello, que debe leer atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

ESCALA DE MEDICIÓN				
(1)Nunca	(2)Casi nunca	(3)A veces	(4)Casi siempre	(5)Siempre

Nº	Ítems	NIVELES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Responsabilidad de la dirección					
1	Promoción de la calidad					
2	Objetivos de la institución					
3	Órdenes de servicio					
4	Valores y principios institucionales					
5	Ética en la organización					
	Dimensión 2: Gestión de los recursos					
6	Características de instalaciones					
7	Administración de equipos de trabajo					
8	Administración de tiempo					
9	Mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo.					
10	Competencias necesarias para lograr resultados en beneficio de institución					
	Dimensión 3: Realización de servicio					
11	Características de la prestación del servicio					
12	Realización de burocracia					
13	Establecimiento de planes de trabajo					
14	Manual de calidad o sistemas de calidad en atención al usuario					
15	Equipos permiten cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios					

	Dimensión 4: Medición, análisis y mejoramiento					
16	Procedimiento de control de servicio					
17	Planteamiento de actividades de mejora					
18	Planificación de estrategias de mejora					
19	Planteamiento de metas y objetivos					
20	Participa de procesos de evaluación					

Anexo 4. Validez y confiabilidad del instrumento

Variable: Simplificación administrativa

	20	Alfa de Cronbach: 0,981

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	65,9500	151,945	,792	,960
P02	65,9000	150,095	,887	,959
P03	65,9500	152,261	,725	,961
P04	65,9500	155,839	,656	,962
P05	66,0500	152,576	,762	,960
P06	65,8500	153,608	,784	,960
P07	66,0500	153,524	,775	,960
P08	66,0500	153,208	,791	,960
P09	66,0000	150,737	,670	,962
P10	65,9500	154,155	,742	,961
P11	65,9000	156,832	,748	,961
P12	66,0500	157,839	,610	,962
P13	66,2000	151,221	,792	,960
P14	66,2500	153,145	,769	,960
P15	66,0500	153,208	,731	,961
P16	66,1500	154,345	,640	,962
P17	65,9000	158,305	,757	,961
P18	66,2500	150,303	,794	,960
P19	66,1500	158,450	,660	,962
P20	65,9000	153,884	,761	,960

Estadísticas de fiabilidad de gestión de
calidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
------------------	-----------------

0,981	15
-------	----

Variable: Simplificación administrativa

	12	Alfa de Cronbach: 0,968

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	62,8500	176,239	,851	,966
P02	63,1000	171,147	,878	,965
P03	62,8000	173,853	,838	,966
P04	62,8500	177,924	,770	,967
P05	63,1000	176,937	,793	,967
P06	63,3000	172,116	,858	,966
P07	63,0000	179,895	,690	,968
P08	63,0500	174,366	,785	,967
P09	63,0500	179,313	,624	,968
P10	63,1500	183,818	,684	,968
P11	63,1500	177,187	,740	,967
P12	63,0500	177,629	,748	,967
P13	63,0000	179,263	,721	,967
P14	63,0000	181,368	,682	,968
P15	63,0000	179,263	,721	,967
P16	63,2000	178,168	,773	,967
P17	63,0000	170,947	,824	,966
P18	63,0000	175,158	,745	,967
P19	63,0500	178,261	,781	,967
P20	62,9500	173,734	,847	,966

Estadísticas de fiabilidad de gestión de la
calidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,954	15

--	--	--

I. Datos Informativos

	Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque
	Cuestionario
	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach (X)
	Muestra piloto de 15 trabajadores

II. Confiabilidad

	Gestión de la calidad	95.4%

III. Descripción breve del proceso

--

Anexo 5

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. Kerly Yasmin Orozco Carrión.
Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

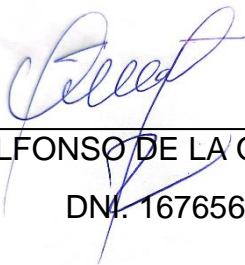
Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Simplificación administrativa y gestión de calidad. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



TITO ALFONSO DE LA OLIVA CHUNG

DNI: 16765622

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Simplificación administrativa	Preparatoria	Que incluye la conformación y capacitación de equipos, así como también la realización de trámites de una manera simplificada teniendo en cuenta a los actores involucrados y el proceso de simplificación (Gobba, 2020)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Diagnóstico	Que considera el procedimientos, herramientas, equipamiento e infraestructura (PCM, 2021)., de igual manera, los recursos, costos, diagnostico legal y los resultados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Rediseño	Que alberga marco normativo, rediseño y procedimiento que tienen en cuenta el fortalecimiento de capacidades, costeo y el proceso de simplificación (Pistan & Milenkovic, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Implementación	Que tiene en cuenta la capacitación, sensibilización, ambiente y difusión de reforma emprendida, por último, considera el proceso rediseñado (PCM, 2012).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
v2: Gestión de calidad	Responsabilidad de la dirección	Que considera la promoción de calidad enfocado a los objetivos de la entidad y el orden respectivo para las actividades laborales (Gorotiza & Romero, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Gestión de los recursos	Siendo necesario que se administre los equipos de trabajo y el tiempo asignado así como también se debe verificar las instalaciones; luego (Puche et al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Realización del producto o servicio	Que conlleva las características del servicio, el trámite administrativo que se realiza, así como el cumplimiento del plan de trabajo (Huertas et al. 2020)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Medición, análisis y mejora	Donde se realizan los procedimientos para el control de servicio; del mismo modo, se deben ejecutar las actividades de mejora y contar con una planificación de las acciones correctivas, prevención y retroalimentación (Murrieta et al, 2022).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Simplificación administrativa y gestión de calidad elaborado por Tito Alfonso De la Oliva Chung en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Simplificación administrativa	Es la minimización de procesos que obstruyen, así como elevados costos con la finalidad de mejorar los servicios de administración pública teniendo como base la normativa y el uso de herramientas necesarias que conlleven a la simplificación administrativa (Bubatu, 2018)	Se consideró la Ley N° 27444 y el D.S. N° 004-2013-PCM que detallan las etapas del procedimiento de simplificación administrativa, las cuales son preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación	Preparatoria	Conformación de equipos	Se conforman los equipos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Capacitación del personal	Capacitación del personal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Trámites simplificados	Trámites simplificados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Identificación de actores involucrados	Identificación de actores involucrados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planteamiento de proceso de simplificación	Planteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Diagnóstico	Características del procedimiento	Características del procedimiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Utilización de equipos e infraestructura	Utilización de equipos e infraestructura de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Establecimiento de costos	Establecimiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Diagnóstico legal	Diagnóstico legal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Capacidades del talento humano	Capacidades del talento humano de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Rediseño	Identificación de resultados	Identificación de resultados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Análisis de procedimientos	Análisis de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Rediseño de procedimientos	Rediseño de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Replanteamiento de costos	Replanteamiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5				

				Fortalecimiento de capacidades	Fortalecimiento de capacidades de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Replanteamiento de proceso de simplificación	Replanteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Implementación	Capacitación y sensibilización	Capacitación y sensibilización de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planteamiento de marco normativo	Planteamiento de marco normativo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Adecuación de ambientes	Adecuación de ambientes de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Difusión de procedimiento rediseñado	Difusión de procedimiento rediseñado de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión de calidad	Es la integración de cultura mediante el compromiso para lograr la calidad con estrategias, actividades operativas y procesos que realicen en los negocios bajo un enfoque armonioso que provoque la satisfacción de los usuarios y permita que la organización alcance los resultados esperados (IAASB, 2020).	Se midieron a través de los establecido en ISO 9001:2000, clasificando en cuatro: primero, la responsabilidad de la dirección, administración o gestión de recursos, realización de producto o servicio y medición, análisis y mejora.	Responsabilidad de la dirección	Promoción de la calidad	Promoción de la calidad de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Objetivos de la institución	Objetivos de la institución de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Órdenes de servicio	Órdenes de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Gestión de los recursos	Características de instalaciones	Características de instalaciones de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Administración de equipos de trabajo	Administración de equipos de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Administración de tiempo	Administración de tiempo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Realización de servicio	Características de la prestación del servicio	Características de la prestación del servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Realización de burocracia	Realización de burocracia de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Establecimiento de planes de trabajo	Establecimiento de planes de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Medición, análisis y mejoramiento	Procedimiento de control de servicio	Procedimiento de control de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

				Planteamiento de actividades de mejora	Planteamiento de actividades de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planificación de estrategias de mejora	Planificación de estrategias de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Preparatoria													
01	Se conforman los equipos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Capacitación del personal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Trámites simplificados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Identificación de actores involucrados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Planteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Diagnóstico													
01	Características del procedimiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Utilización de equipos e infraestructura de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Establecimiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Diagnóstico legal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Capacidades del talento humano de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
06	Identificación de resultados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Rediseño													
01	Análisis de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Rediseño de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Infraestructura y equipamiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Replanteamiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Fortalecimiento de capacidades de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
06	Replanteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de				x				x					x

	Servicios de Saneamiento Lambayeque													
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	implementación													
01	Capacitación y sensibilización de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x				x		
02	Planteamiento de marco normativo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x				x		
03	Adecuación de ambientes de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x				x		
04	Difusión de procedimiento rediseñado de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Kerly Yasmin Orozco Carrión**

DNI:46128695

Especialidad del validador (a): **Especialista en Gestión Pública**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Junio de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Responsabilidad de la dirección													
01	Promoción de la calidad de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Objetivos de la institución de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Órdenes de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Gestión de los recursos													
01	Características de instalaciones de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Administración de equipos de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Administración de tiempo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Realización de servicio													
01	Características de la prestación del servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Realización de burocracia de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Establecimiento de planes de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Medición, análisis y mejoramiento													
01	Procedimiento de control de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Planteamiento de actividades de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Planificación de estrategias de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Kerly Yasmin Orozco Carrión**

DNI: 46128695

Especialidad del validador (a): **Especialista en Gestión Pública**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Junio 2023

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



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO
Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Simplificación administrativa y gestión de calidad. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



TITO ALFONSO DE LA OLIVA CHUNG

DNI. 16765622

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr.Luis Montenegro Camacho	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	25 años	
Institución donde labora:	Post Grado Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)

7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Simplificación administrativa y gestión de calidad
Autor(a):	Tito Alfonso De la Oliva Chung
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Pública
Tiempo de aplicación:	3 horas
Ámbito de aplicación:	Gestión pública
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Simplificación administrativa	Preparatoria	Que incluye la conformación y capacitación de equipos así como también la realización de trámites de una manera simplificada teniendo en cuenta a los actores involucrados y el proceso de simplificación (Gobba, 2020)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Diagnostico	Que considera el procedimientos, herramientas, equipamiento e infraestructura (PCM, 2021), de igual manera, los recursos, costos, diagnostico legal y los resultados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Rediseño	Que alberga marco normativo, rediseño y procedimiento que tienen en cuenta el fortalecimiento de capacidades, costeo y el proceso de simplificación (Pistan & Milenkovic, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Implementación	Que tiene en cuenta la capacitación, sensibilización, ambiente y difusión de reforma emprendida, por último, considera el proceso rediseñado (PCM, 2012).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
v2: Gestión de calidad	Responsabilidad de la dirección	Que considera la promoción de calidad enfocado a los objetivos de la entidad y el orden respectivo para las actividades laborales (Gorotiza & Romero, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Gestión de los recursos	Siendo necesario que se administre los equipos de trabajo y el tiempo asignado, así como también se debe verificar las instalaciones; luego (Puche et al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Realización del producto o servicio	Que conlleva las características del servicio, el trámite administrativo que se realiza así como el cumplimiento del plan de trabajo (Huertas et al. 2020)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Medición, análisis y mejora	Donde se realizan los procedimientos para el control de servicio; del mismo modo, se deben ejecutar las actividades de mejora y contar con una planificación de las acciones correctivas, prevención y retroalimentación (Murrieta et al, 2022).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Simplificación administrativa y gestión de calidad elaborado por Tito Alfonso De la Oliva Chung en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Simplificación administrativa	Es la minimización de procesos que obstruyen, así como elevados costos con la finalidad de mejorar los servicios de administración pública teniendo como base la normativa y el uso de herramientas necesarias que conlleven a la simplificación administrativa (Bubatu, 2018)	Se consideró la Ley N° 27444 y el D.S. N° 004-2013-PCM que detallan las etapas del procedimiento de simplificación administrativa, las cuales son preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación	Preparatoria	Conformación de equipos	Se conforman los equipos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Capacitación del personal	Capacitación del personal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Trámites simplificados	Trámites simplificados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Identificación de actores involucrados	Identificación de actores involucrados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planteamiento de proceso de simplificación	Planteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Diagnóstico	Características del procedimiento	Características del procedimiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Utilización de equipos e infraestructura	Utilización de equipos e infraestructura de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Establecimiento de costos	Establecimiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Diagnóstico legal	Diagnóstico legal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Capacidades del talento humano	Capacidades del talento humano de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Rediseño	Identificación de resultados	Identificación de resultados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Análisis de procedimientos	Análisis de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Rediseño de procedimientos	Rediseño de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Replanteamiento de costos	Replanteamiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5				

				Fortalecimiento de capacidades	Fortalecimiento de capacidades de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Replanteamiento de proceso de simplificación	Replanteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Implementación	Capacitación y sensibilización	Capacitación y sensibilización de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planteamiento de marco normativo	Planteamiento de marco normativo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Adecuación de ambientes	Adecuación de ambientes de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Difusión de procedimiento rediseñado	Difusión de procedimiento rediseñado de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión de calidad	Es la integración de cultura mediante el compromiso para lograr la calidad con estrategias, actividades operativas y procesos que realicen en los negocios bajo un enfoque armonioso que provoque la satisfacción de los usuarios y permita que la organización alcance los resultados esperados (IAASB, 2020).	Se midieron a través de los establecido en ISO 9001:2000, clasificando en cuatro: primero, la responsabilidad de la dirección, administración o gestión de recursos, realización de producto o servicio y medición, análisis y mejora.	Responsabilidad de la dirección	Promoción de la calidad	Promoción de la calidad de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Objetivos de la institución	Objetivos de la institución de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Órdenes de servicio	Órdenes de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Gestión de los recursos	Características de instalaciones	Características de instalaciones de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Administración de equipos de trabajo	Administración de equipos de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Administración de tiempo	Administración de tiempo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Realización de servicio	Características de la prestación del servicio	Características de la prestación del servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Realización de burocracia	Realización de burocracia de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Establecimiento de planes de trabajo	Establecimiento de planes de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Medición, análisis y mejoramiento	Procedimiento de control de servicio	Procedimiento de control de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

				Planteamiento de actividades de mejora	Planteamiento de actividades de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planificación de estrategias de mejora	Planificación de estrategias de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Preparatoria													
01	Se conforman los equipos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Capacitación del personal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Trámites simplificados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Identificación de actores involucrados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Planteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Diagnóstico													
01	Características del procedimiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Utilización de equipos e infraestructura de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Establecimiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Diagnóstico legal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Capacidades del talento humano de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
06	Identificación de resultados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Rediseño													
01	Análisis de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Rediseño de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Infraestructura y equipamiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Replanteamiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Fortalecimiento de capacidades de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
06	Replanteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de				x				x					x

	Servicios de Saneamiento Lambayeque													
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	implementación													
01	Capacitación y sensibilización de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x					x	
02	Planteamiento de marco normativo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x					x	
03	Adecuación de ambientes de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x					x	
04	Difusión de procedimiento rediseñado de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque			x				x						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI: 16672474

Especialidad del validador (a): Especialista en estadística e investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Junio de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Responsabilidad de la dirección													
01	Promoción de la calidad de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Objetivos de la institución de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Órdenes de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
	Resumen de la dimensión													
	Gestión de los recursos													
01	Características de instalaciones de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Administración de equipos de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Administración de tiempo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
	Resumen de la dimensión													
	Realización de servicio													
01	Características de la prestación del servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Realización de burocracia de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Establecimiento de planes de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
	Resumen de la dimensión													
	Medición, análisis y mejoramiento													
01	Procedimiento de control de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Planteamiento de actividades de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Planificación de estrategias de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Luis Montenegro Camacho**

DNI: 16672474

Especialidad del validador (a): **Especialista en estadística e investigación**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Junio, 2023



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. Vanessa Isabel flores Montero
Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Simplificación administrativa y gestión de calidad .El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



TITO ALFONSO DE LA OLIVA CHUNG

DNI. 16765622

Evaluación por juicio de expertos

x

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Vanessa Isabel Flores Montero		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (x)	
Áreas de experiencia profesional:	10 años		
Institución donde labora:	Municipalidad de Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	

12. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Simplificación administrativa y gestión de calidad
Autor(a):	Tito Alfonso De la Oliva Chung
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Pública
Tiempo de aplicación:	3 horas
Ámbito de aplicación:	Gestión pública
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

14. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Simplificación administrativa	Preparatoria	Que incluye la conformación y capacitación de equipos, así como también la realización de trámites de una manera simplificada teniendo en cuenta a los actores involucrados y el proceso de simplificación (Gobba, 2020)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Diagnostico	Que considera el procedimientos, herramientas, equipamiento e infraestructura (PCM, 2021)., de igual manera, los recursos, costos, diagnostico legal y los resultados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Rediseño	Que alberga marco normativo, rediseño y procedimiento que tienen en cuenta el fortalecimiento de capacidades, costeo y el proceso de simplificación (Pistan & Milenkovic, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Implementación	Que tiene en cuenta la capacitación, sensibilización, ambiente y difusión de reforma emprendida, por último, considera el proceso rediseñado (PCM, 2012).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
v2: Gestión de calidad	Responsabilidad de la dirección	Que considera la promoción de calidad enfocado a los objetivos de la entidad y el orden respectivo para las actividades laborales (Gorotiza & Romero, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Gestión de los recursos	Siendo necesario que se administre los equipos de trabajo y el tiempo asignado, así como también se debe verificar las instalaciones; luego (Puche et al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Realización del producto o servicio	Que conlleva las características del servicio, el trámite administrativo que se realiza, así como el cumplimiento del plan de trabajo (Huertas et al. 2020)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Medición, análisis y mejora	Donde se realizan los procedimientos para el control de servicio; del mismo modo, se deben ejecutar las actividades de mejora y contar con una planificación de las acciones correctivas, prevención y retroalimentación (Murrieta et al, 2022).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Simplificación administrativa y gestión de calidad elaborado por Tito Alfonso De la Oliva Chung en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Simplificación administrativa	Es la minimización de procesos que obstruyen, así como elevados costos con la finalidad de mejorar los servicios de administración pública teniendo como base la normativa y el uso de herramientas necesarias que conlleven a la simplificación administrativa (Bubatu, 2018)	Se consideró la Ley N° 27444 y el D.S. N° 004-2013-PCM que detallan las etapas del procedimiento de simplificación administrativa, las cuales son preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación	Preparatoria	Conformación de equipos	Se conforman los equipos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Capacitación del personal	Capacitación del personal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Trámites simplificados	Trámites simplificados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Identificación de actores involucrados	Identificación de actores involucrados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planteamiento de proceso de simplificación	Planteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Diagnóstico	Características del procedimiento	Características del procedimiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Utilización de equipos e infraestructura	Utilización de equipos e infraestructura de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Establecimiento de costos	Establecimiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Diagnóstico legal	Diagnóstico legal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Capacidades del talento humano	Capacidades del talento humano de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Rediseño	Identificación de resultados	Identificación de resultados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Análisis de procedimientos	Análisis de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Rediseño de procedimientos	Rediseño de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Replanteamiento de costos	Replanteamiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5				

				Fortalecimiento de capacidades	Fortalecimiento de capacidades de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Replanteamiento de proceso de simplificación	Replanteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Implementación	Capacitación y sensibilización	Capacitación y sensibilización de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planteamiento de marco normativo	Planteamiento de marco normativo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Adecuación de ambientes	Adecuación de ambientes de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Difusión de procedimiento rediseñado	Difusión de procedimiento rediseñado de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión de calidad	Es la integración de cultura mediante el compromiso para lograr la calidad con estrategias, actividades operativas y procesos que realicen en los negocios bajo un enfoque armonioso que provoque la satisfacción de los usuarios y permita que la organización alcance los resultados esperados (IAASB, 2020).	Se midieron a través de los establecido en ISO 9001:2000, clasificando en cuatro: primero, la responsabilidad de la dirección, administración o gestión de recursos, realización de producto o servicio y medición, análisis y mejora.	Responsabilidad de la dirección	Promoción de la calidad	Promoción de la calidad de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Objetivos de la institución	Objetivos de la institución de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Órdenes de servicio	Órdenes de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Gestión de los recursos	Características de instalaciones	Características de instalaciones de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Administración de equipos de trabajo	Administración de equipos de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Administración de tiempo	Administración de tiempo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Realización de servicio	Características de la prestación del servicio	Características de la prestación del servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Realización de burocracia	Realización de burocracia de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Establecimiento de planes de trabajo	Establecimiento de planes de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Medición, análisis y mejoramiento	Procedimiento de control de servicio	Procedimiento de control de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

				Planteamiento de actividades de mejora	Planteamiento de actividades de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				Planificación de estrategias de mejora	Planificación de estrategias de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque	Ordinal, tipo Likert: 1-5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Preparatoria													
01	Se conforman los equipos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Capacitación del personal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Trámites simplificados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Identificación de actores involucrados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Planteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Diagnóstico													
01	Características del procedimiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Utilización de equipos e infraestructura de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Establecimiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Diagnóstico legal de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Capacidades del talento humano de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
06	Identificación de resultados de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Rediseño													
01	Análisis de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
02	Rediseño de procedimientos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
03	Infraestructura y equipamiento de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
04	Replanteamiento de costos de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
05	Fortalecimiento de capacidades de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x					x
06	Replanteamiento de proceso de simplificación de una Entidad Prestadora de				x				x					x

	Servicios de Saneamiento Lambayeque														
Nº	DIMENSIONES / ítems														
	implementación														
01	Capacitación y sensibilización de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x					x				x	
02	Planteamiento de marco normativo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x					x				x	
03	Adecuación de ambientes de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x					x				x	
04	Difusión de procedimiento rediseñado de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x					x					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vanessa Isabel Flores Montero

DNI: 41357659

Especialidad del validador (a): Especialista en gestión pública

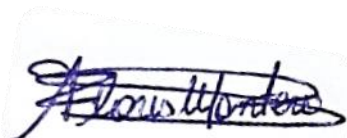
¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Junio, del 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Responsabilidad de la dirección													
01	Promoción de la calidad de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
02	Objetivos de la institución de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
03	Órdenes de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Gestión de los recursos													
01	Características de instalaciones de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
02	Administración de equipos de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
03	Administración de tiempo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Realización de servicio													
01	Características de la prestación del servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
02	Realización de burocracia de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
03	Establecimiento de planes de trabajo de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Medición, análisis y mejoramiento													
01	Procedimiento de control de servicio de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
02	Planteamiento de actividades de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	
03	Planificación de estrategias de mejora de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vanessa Isabel Flores Montero

DNI: 41357659

Especialidad del validador (a): Especialista en gestión pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Junio 2023



Firma del experto informante

Anexo 6

Baremos

Variable: Simplificación administrativa

Items	20	10	10
Max	100	50	50
Min	20	10	10
Rango	80	40	40
Categoría	3	3	3
Amplitud	27	13	13
Bajo	47	23	23
Medio	74	36	36
Alto	100	50	50

Variable: Gestión de la calidad

Items	20	8	6	6
Max	100	40	30	30
Min	20	8	6	6
Rango	80	32	24	24
Categoría	3	3	3	3
Amplitud	27	11	8	8
Bajo	47	19	14	14
Medio	74	30	22	22
Alto	100	40	30	30

Anexo 7

Reporte turnitin

Tesis - Oliva

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	3%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	revistaschilenas.uchile.cl Fuente de Internet	1%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	inlac.org Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Anexo 8

Registro de grados de expertos de Sunedu



Firmado digitalmente por:
CORDOVA YAMAUCHI Claudia
Gysella FAU 20135727304 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/07/2023 08:24:10-0500

REGISTRO NACIONAL CIENTÍFICO, TECNOLÓGICO Y DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA RENACYT

CONSTANCIA DE REGISTRO

La Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) del Perú hace constar que:

LUIS MONTENEGRO CAMACHO

DNI 16672474

Cuenta con registro de investigador(a) según el siguiente detalle:

Código de registro : **P0052543**
Nivel : **VI**
Fecha de emisión : **19/07/2023**
Condición Activo : **Verificar clic Aquí**



1.La calificación y clasificación del investigador se efectuó en el marco de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-SINACYT aprobado mediante Resolución de Presidencia N°090-2021-CONCYTEC-P y por el informe de la Dirección de Políticas Públicas N° 7185-2023-CONCYTEC-DPP-SDCTT/AJLLG

2.La presente constancia y la firma que consigna han sido emitidas a través de medios digitales, el amparo de lo dispuesto en el artículo 141-A del Código Civil, y demás normas específicas. Puede verificar la autenticidad de este documento digital y descargarlo desde el enlace:

<http://renacyt.concytec.gob.pe/constancias.zul?cod=P0052543>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCIÓN EN TECNOLOGIA E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/09/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 17/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/05/2017 Fecha egreso: 10/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>OROZCO CARRION, KERLY YASMIN DNI 46128695</p>	<p>BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES</p> <p>Fecha de diploma: 01/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 02/03/2016 Fecha egreso: 17/12/2020</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>
<p>OROZCO CARRION, KERLY YASMIN DNI 46128695</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</p> <p>Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 07/09/2019 Fecha egreso: 10/01/2021</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>
<p>OROZCO CARRION, KERLY YASMIN DNI 46128695</p>	<p>BACHILLER EN TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA</p> <p>Fecha de diploma: 31/08/2012 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>
<p>OROZCO CARRION, KERLY YASMIN DNI 46128695</p>	<p>LICENCIADA EN TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA</p> <p>Fecha de diploma: 25/07/2013 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>

Anexo 9

Validación de idioma

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Estimado(a) estudiante: DE LA OLIVA CHUNG, TITO ALFONSO
El Centro de Idiomas UCV valida el cumplimiento de los requisitos
establecidos de estudios de Idiomas posgrado.
Continuar con el proceso de Grados y Títulos

Atentamente

Acceda al Sistema Trilce, en el siguiente Link:
[Sistema Trilce UCV](#)

Anexo 10

Carta de presentación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 17 de mayo de 2023

Ingeniero Jorge Aspíllaga Valderrama
Gerente General de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque. S:A
Chiclayo.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : De la Oliva Chung Tito Alfonso
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una entidad prestadora de servicios de saneamiento Lambayeque
- 6) Asesor : Dr. Wilhelm Bustamante Coronel

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,




Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

Anexo 11 Carta de respuesta



" TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA LLEVARLE AGUA DE
LA MEJOR CALIDAD, CUIDELA NO LA DESPERDICIE "

Chiclayo, 31 de Julio del 2023

CARTA N° 254-2023-EPSEL S.A./GG.

Señor
DR. JUAN PABLO MURO MORENO
Jefe de la Unidad de Posgrado
Universidad César Vallejo.
Ciudad.-

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación
REF. : Su Carta s/n. (Exp. 825321)


Es grato dirigirme a usted para saludarlo y en atención a su carta referenciada, en la mediante el cual nos solicita autorización para que el estudiante **TITO ALFONSO DE LA OLIVA CHUNG**, quien cursa estudios en la Escuela de Posgrado de vuestra institución educativa, obtenga información para realizar su tesis :

"Simplificación Administrativa y Gestión de Calidad en Área de Medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque".

Conforme a lo solicitado, se **autoriza** la realización del trabajo, teniendo en cuenta que éste permitirá al estudiante **TITO ALFONSO DE LA OLIVA CH.** ampliar su formación profesional.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente,


ING. JORGE ASPILLAGA VALDERRAMA
Gerente General de EPSEL S.A.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BUSTAMANTE CORONEL WILHELM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque", cuyo autor es DE LA OLIVA CHUNG TITO ALFONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BUSTAMANTE CORONEL WILHELM DNI: 41022757 ORCID: 0000-0001-9204-4147	Firmado electrónicamente por: BUSTAMANTECO el 10-08-2023 20:01:01

Código documento Trilce: TRI - 0637337