



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia
del Consejo de Ministros 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Shirley Medaly Requejo Ramos (ORCID: 0000-0002-2136-6875)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico a Dios, a mi madre, a mi esposo, a mis abuelos y a mis hermanas por siempre impulsarme a crecer, por ser el soporte para alcanzar mis metas y por el apoyo incondicional que cada uno me dio para obtener hoy este resultado que es digno de todo sacrificio realizado.

A mis maestros, por su esfuerzo, paciencia y sabiduría y moldear mi perfil profesional. De igual forma a todos que directa e indirectamente me apoyaron para concluir esta tesis.

Agradecimiento

Me complace agradecer a Dios, por ser mi guía incondicional, por darme la fuerza y la fe en los momentos difíciles, sin él no hubiera sido posible concluir llegar a la meta.

A la Universidad César Vallejo por cumplir con la exigencia académica, al Dr. Asesor por su apoyo, comprensión y constancia, y a mi familia por brindarme toda la confianza y comprender el tiempo y el esfuerzo que necesita para el desarrollo de la presente investigación y así obtener este grado.

A todos ellos: Mi gratitud y que Dios los bendiga.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): REQUEJO RAMOS, SHIRLEY MEDALY

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Alejandro Ramirez Rios

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: 

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Redacción APS

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autoría

Declaración de Autoría

Yo, Shirley Medaly Requejo Ramos, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS 2019" presentada, en 93 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución Jefatural N° 3465-2019-UCV-EPG-LN, Lima, 19 de noviembre de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 diciembre del 2019



Firma

Shirley Medaly Requejo Ramos

DNI: 45838400

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	38
V. Conclusiones	40
VI. Recomendaciones	41

Referencias	42
Anexos	50
Anexo 1. Matriz de consistencia	51
Anexo 2. Instrumentos	54
Anexo 3. Certificados de validez de contenido	56
Anexo 4. Base de datos de la muestra	68
Anexo 5. Autorización	82

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la simplificación administrativa	16
Tabla 2 Operacionalización de la calidad de servicio	17
Tabla 3 Frecuencia de los niveles de la simplificación administrativa	23
Tabla 4 Frecuencia de los niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa	24
Tabla 5 Frecuencia de los niveles de la calidad de servicio	25
Tabla 6 Frecuencia de los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio	26
Tabla 7 Información de ajustes de los modelos	27
Tabla 8. Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio	28
Tabla9. Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles	29
Tabla 10 Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la fiabilidad	30
Tabla 11 Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta	31

Tabla 12	Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la seguridad	31
Tabla 13	Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la empatía	32
Tabla 14	Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la calidad de servicio	33
Tabla 15	Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en los elementos tangibles	33
Tabla 16	Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la fiabilidad	34
Tabla 17	Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta	35
Tabla 18	Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la seguridad	35
Tabla 19	Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la empatía	36
Tabla 20	Prueba Pseudo R cuadrado entre la simplificación administrativa en: la calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de estudio	15
Figura 2. Niveles de la simplificación administrativa	23
Figura 3. Niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa	24
Figura 4. Niveles de la calidad de servicio	25
Figura 5. Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio	26

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019. Con enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico, no experimental, diseño correlacional causal, de corte transversal. Se trabajó con una muestra intencionada de 313 usuarios. En referencia al objetivo general, se concluye que, existe influencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019, lo cual se verifica en primer lugar por la prueba los ajustes de los modelos, con $p_valor < 0,05$ y el estadístico (Chi-cuadrado = 65,220). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que $p_valor > 0,05$, lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 35,7% de la variabilidad de la percepción de la calidad de servicio depende de la simplificación administrativa.

Palabras claves: simplificación administrativa, calidad de servicio, Presidencia del Consejo de Ministros

Abstract

The purpose of this study was to determine the influence of administrative simplification on the quality of service of the Presidency of the Council of Ministers 2019. With a quantitative approach, type of basic study, not experimental, causal correlational design, cross-sectional. We worked with an intentional sample of 313 users. In reference to the general objective, it is concluded that, there is influence of administrative simplification on the quality of service of the Presidency of the Council of Ministers 2019, which is verified first by the test the adjustments of the models, with $p_value < 0,05$ and the statistic (Chi-square = 65,220). Second, the goodness of fit test of the models shows that $p_value > 0.05$, which indicates that the study variables conform to the ordinal logistic regression model. Finally, the Nagelkerke coefficient shows that 35.7% of the variability in the perception of the quality of service depends on administrative simplification.

Keywords: administrative simplification, quality of service, Presidency of the Council of Ministers

I. Introducción

En el Perú, existen miles de procedimientos administrativos y cada uno de ellos representa la necesidad de los ciudadanos y a los cuales deben someterse para lograr sus objetivos. Esto implica realizar largas colas tanto para recibir información como para realizar pagos, someterse al estado de ánimo de los funcionarios públicos que los atienden y tener la suerte de que la información brindada sea la correcta para no volver a repetir dicho proceso. Es por esta razón, que para este trabajo de tesis se ha previsto investigar la simplificación administrativa que es liderada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y la calidad de servicio que brinda el personal de dicha entidad a los administrados (personas que solicitan un trámite administrativo) que asisten a sus instalaciones.

La simplificación administrativa es una herramienta que sirve para mejorar los procesos administrativos reduciendo los precios, los tiempos y los trámites que contribuyen a impulsar la competitividad del país, la misma que debe ser implementada a nivel nacional para beneficio de los ciudadanos y para una mejor gestión de los procesos administrativos en todas las instituciones públicas con una calidad de servicio impecable por parte de los servidores públicos, quienes deben tener la capacidad y disposición para brindar una correcta atención a los usuarios.

Para dicho cumplimiento, la simplificación administrativa en el Perú tiene una metodología establecida por la PCM que determina seis etapas: 1) de preparatoria con cinco fases, 2) de diagnóstico con seis fases, 3) de rediseño con ocho fases, 4) de implementación con cuatro fases, 5) de seguimiento y evaluación con dos fases, y 6) de mejoramiento continuo y sostenibilidad con dos fases, las mismas que buscan mejorar la gestión pública, marcar las pautas y generar un modelo estandarizado a nivel de las instituciones públicas. Sin embargo, la simplificación administrativa tiene consigo problemas como: la falta de coordinación y/o articulación y un mal flujo de funciones y/o competencias entre instituciones públicas que terminan perjudicando a los ciudadanos, quienes asumen el costo del número de veces que tienen que tramitar el mismo documento para cada etapa del procedimiento administrativo y para cada institución involucrada, restándole tiempo y dinero que pudo invertir en otras ocupaciones; y dañando la imagen y/o percepción del Estado que aún no puede generar un sistema ágil y adecuado de los servicios que brinda.

Otra variable a analizar en este trabajo de investigación, que busca identificar el trato que reciben los ciudadanos de parte del Estado es la calidad de servicio para cumplir las expectativas y/o satisfacer las necesidades del público objetivo (usuarios) considerando el uso de tecnologías y canales de atención que mejoren la interacción con los usuarios, lo que implicaría establecer un proceso para la modernización de las instituciones públicas a nivel nacional con la atención de los ciudadanos a través de herramientas de gestión que permitan conocer las necesidades, las percepciones y los resultados que esperan los usuarios, con la intención de formular o mejorar estándares de calidad, tiempo de espera, productividad, entre otros.

En el sector público existen normas y/o lineamientos para el desarrollo de una gestión con calidad en los servicios que brindan a los ciudadanos, las que implican conocer de manera inicial y periódica las necesidades de los usuarios y lo que estos esperan para así identificar, analizar, medir y fortalecer el valor del servicio comprometiendo a los encargados de las instituciones a liderar de manera activa y visible las decisiones que toma y que el servidor público ejecutará, sin embargo, es necesario interiorizar comportamientos y actividades diarias que generen una cultura de servicio de calidad.

Pese a ello, el ciudadano peruano lejos de recibir un trato y una atención de calidad, se encuentra con demoras en la atención y con respuestas poco válidas o sin argumentos, las mismas que están compuestas por servidores públicos cuya obligación debiera ser el brindar calidad de servicio respetando los derechos de los usuarios, quienes ante malas experiencias generan comentarios negativos e incluso denuncias a través de diversas plataformas digitales y eso lo demuestra las constantes quejas que recibe a diario cada institución pública.

Asimismo, los ciudadanos se ven inmersos en trámites burocráticos, problemas en la atención de sus reclamos, lentitud en la atención a sus requerimientos y/o solicitudes, información técnica y/o especializada e incluso maltrato por parte de los funcionarios de atención al usuario en instituciones del Estado, quienes deberían estar capacitados para guiar o dar solución a las consultas y/o dudas que estos tengan.

Por ello, este trabajo busca medir la simplificación administrativa que ofrece la PCM a los usuarios con el objetivo de optimizar la calidad de servicio y reducir la carga administrativa; garantizar la difusión y la gestión de información; y brindar herramientas de gestión para facilitar los trámites y/o solicitudes de los ciudadanos.

Por lo expuesto, es importante conocer si la PCM está implementando adecuadamente la simplificación administrativa y si ello influye en la expectativa o en la apreciación que formen los ciudadanos sobre la calidad de servicio que recibieron a través de las plataformas correspondientes.

Sobre la variable simplificación administrativa, en el contexto internacional, se tiene como referencia a Bueno (2019) que concluye que la simplificación administrativa está compuesta por elementos normativos, orgánicos y procedimentales, lo que permite una reflexión a nivel normativo y de subjetividad jurídica. Asimismo, Trayter (2016) concluyó que, la simplificación administrativa es necesaria y urgente implementarla a todos los niveles debido a las trabas existentes en los aspectos económicos y particulares de cada ciudadano. Además, González (2016) concluye que la simplificación administrativa debería ser el instrumento que facilita el acceso al uso de sus derechos a todos los ciudadanos. Finalmente, Hernández (2016) concluyó que, la simplificación administrativa permite reducir trámites, distribuir las cargas de trabajo y una buena comunicación interna, además de brindar respuestas en el menor plazo.

Sobre la variable calidad de servicio, se tiene a Alaña, Rosales y Romero (2018), quien afirma que la calidad de servicio que ofrece una empresa o institución es un juicio de valor construido por los usuarios en base al servicio recibido. Otro resultado fue el de Flores, Flores & Romero (2019), quienes afirmaron que las organizaciones deben tener como prioridad la calidad de servicio satisfaciendo al consumidor o cliente de tal manera que se logre una fidelización directa que conlleve al posicionamiento de la misma. Finalmente, Monroy (2019) indica que para ofrecer productos o servicios los empresarios deben considerar la valorización de la calidad de servicio para su mejora organizacional.

En el contexto nacional, los trabajos previos que hacen referencia a la variable simplificación administrativa, están Cueva (2019) que concluyó que, la primera impresión u orientación inicial a los ciudadanos debe ser completa pues es la clave para que conozca el proceso o etapas por los que pasará el trámite o solicitud que está iniciando. Asimismo, Escobal (2019) concluyó que, la simplificación administrativa mejora los procesos, reduce los costos, los tiempos e incluso los trámites y que por ello es reconocida como una metodología que impulsa los procedimientos otorgando soluciones eficaz y eficientemente.

Otro resultado fue el de Asca & Rodas (2017), quien afirmó que la simplificación administrativa es una pieza fundamental en la modernización de las instituciones públicas, convirtiéndose en una política de cumplimiento obligatorio en todas las instituciones del Estado peruano debido a la influencia que esta tiene en la satisfacción de los administrados y/o usuarios.

Sobre los trabajos previos nacionales relacionados a la calidad de servicio, Chicana (2017) define a esta variable desde la mirada del usuario y/o ciudadano como un equivalente a las expectativas, deseos y percepciones que este tiene respecto a la atención recibida, por lo que hace referencia a tres tipos de calidad: la calidad que espera cuando lo atienden, la calidad de atención que recibe realmente y la calidad que el usuario cree que recibió. También Calagua (2018) afirmó que, la calidad de servicio es fundamental para mejorar la apreciación de los ciudadanos sobre las entidades públicas y que por ello, es importante brindarles una buena atención, cumplir con sus expectativas y atender correctamente sus necesidades.

Otro resultado fue el de Sánchez (2018) quien concluyó que los bajos estándares de la calidad de servicio están correlacionados con la satisfacción del ciudadano, debido a que el ciudadano no conoce los trámites y a que los servidores públicos tienen una baja capacidad o disposición para ayudarlos. Asimismo, Rojas (2017) afirmó que, la calidad de servicio debe estar orientada a resolver los múltiples problemas del ciudadano con eficacia, por lo que los servidores públicos deben poseer cualidades como el espíritu de equidad, relaciones humanas, amplio conocimiento en atención al público y conciencia profesional para tener ciudadanos satisfechos con el servicio recibido.

En relación a la simplificación administrativa, el Estado peruano ha emitido un conjunto de leyes, decretos supremos, resoluciones, guías, entre otros, que son documentos que orientan todas las acciones operativas de la simplificación administrativa. Al respecto, la Presidencia del Consejo de Ministros (2011) generó un modelo integral para eliminar y/o simplificar procedimientos administrativos en las instituciones públicas y así, se inicien buenas prácticas para la optimización de recursos, disminución de barreras burocráticas y la interacción entre servidores públicos y ciudadanos con el fin de obtener una mejora continua de los servicios. Este modelo de simplificación administrativa está compuesto por seis fases y/o etapas:

La primera etapa es la preparatoria, que busca identificar personal con experiencia para formar un equipo que esté preparado y pueda llevar a cabo los procedimientos priorizados con un plan de trabajo que contemple las actividades a desarrollar, los responsables, los tiempos y los recursos destinados que permitan la identificación de los procesos a simplificar, descartando los que sean innecesarios y priorizando los más importantes para continuar con la siguiente etapa del proceso de simplificación.

El diagnóstico es la segunda etapa del proceso de simplificación que busca tener una visión completa y exhaustiva sobre la problemática de los procedimientos administrativos realizando un mapeo integral de cada punto que conforma el flujo administrativo incluyendo el diagnóstico de los recursos, equipamiento e infraestructura; los requisitos y las normativas con el objetivo de proponer una estrategia efectiva para la simplificación.

La tercera etapa del proceso de simplificación es el rediseño, en esta se realizan los ajustes necesarios según los resultados adquiridos en la etapa de diagnóstico, teniendo en consideración la misión, la seguridad y los objetivos estratégicos de la institución pública. Asimismo, se designan a los responsables encargados de analizar y rediseñar los procedimientos, gestionar las directivas y establecer los instrumentos de gestión, la infraestructura y el equipamiento, además de la programación de capacitaciones al personal sobre la propuesta final a presentar.

La implementación es la cuarta etapa del proceso de simplificación que ejecuta la propuesta rediseñada del proceso administrativo, lo que conlleva a sensibilizar a los servidores públicos y capacitarlos sobre el nuevo flujo; difundir al público usuario sobre dicha actualización y adecuar los espacios para su implementación.

La quinta etapa del proceso de simplificación es el seguimiento y evaluación de la simplificación administrativa, que implica verificar y validar el desarrollo de las actividades antes, durante y después para que se cumplan con los objetivos planteados. Estas herramientas de gestión recogen información cuantitativa y cualitativa del rediseño, la gestión y los avances del proceso de simplificación.

Finalmente, la sexta etapa es la de mejoramiento continuo y sostenibilidad en la que se establecen buenas prácticas, actividades y herramientas que garanticen la calidad de servicio a los ciudadanos y sean sostenibles en el proceso de simplificación, de esta manera el Estado peruano muestra su preocupación por satisfacer las necesidades de los peruanos prestando servicios que inspiren confianza y credibilidad y da a conocer su reforma.

Además, en el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros (1989) estableció cuatro (04) principios generales que son la base de la simplificación administrativa: el primero, enfocado en la presunción de la veracidad entre el área usuaria y el administrado; el segundo, establece la eliminación de trámites administrativos que tienen un costo que no contribuye al beneficio de los usuarios; el tercero, hace referencia la desconcentración de procesos; y el cuarto, a involucrar al ciudadano para un mejor control de los servicios brindado por parte de la entidad pública. Sin embargo, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) incorpora cuatro (04) principios más, por lo que a la fecha, considera en total ocho (08) principios: 1) orientación a la ciudadanía, 2) integralidad de las soluciones, 3) gestión basada en procesos, 4) rigor técnico, 5) transversalidad, 6) mejoramiento continuo, 7) valoración de la función de atención a la ciudadanía, y 8) participación ciudadana; con los que esperan eliminar trámites burocráticos y mejorar con eficiencia y calidad la atención que se le ofrece a la sociedad civil, pública y privada.

Respecto a los procedimientos o procesos que esta comprende, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) tiene vigente un plan nacional compuesto por normas, modelos de gestión, uso de nuevas tecnologías, y alianzas público – privadas que contribuirían a contar con un Estado que brinde calidad y eficiencia generando un impacto positivo en los ciudadanos. Para Maraví (2000), la simplificación administrativa es que los procedimientos en la administración pública tengan costos acorde a los requerimientos y no se generen trabas burocráticas a los ciudadanos pues esto fomenta la informalidad; y que el Estado y la administración pública en general estén realmente al servicio del ciudadano y velen por el interés nacional con los siguientes principios: 1) simplicidad, con requisitos y trámites sencillos; 2) uniformidad, es decir, que los requisitos y trámites se relacionen entre sí; 3) celeridad, referido a un trámite directo y con una respuesta en el menor plazo posible; 4) predictibilidad, enfocado en información validada y confiable; 5) presunción de veracidad, en la cual solo sea necesario una declaración jurada por parte del administrado; 6) privilegio de controles posteriores, es la fiscalización posterior a la información presentada; y 7) participación, con la que se hace un llamado al administrado a emitir una opinión.

La importancia de la simplificación administrativa radica en que esta permite reducir las barreras burocráticas y costos de procedimientos administrativos que impiden mejorar los procesos con eficiencia para una mejor interacción con los ciudadanos y la percepción que se tiene de la atención en el sector público. En este contexto, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) resalta su importancia porque contribuye a optimizar la calidad de servicio que cada servidor público debe brindar al ciudadano y e instaurar la eficiencia en la inmediata atención a los documentos y trámites administrativos que los usuarios presentan ante una entidad pública. Asimismo, la simplificación administrativa se caracteriza por ser la herramienta que contribuye a optimizar y a hacer más eficaz la administración pública, por promover y reactivar la economía del país al reducir el consumo de recursos; y por fomentar buenas prácticas que aportan a la satisfacción de los usuarios. Este concepto comparte Gamero (2013), al mencionar que la simplificación administrativa se caracteriza por la mejora de la eficiencia que busca optimizar los recursos, maximizar los resultados y rescatar los derechos de los ciudadanos que a diario enfrentan cargas administrativas a un alto costo.

Después del análisis realizado, se puede definir a la simplificación administrativa como un instrumento que optimiza los procesos administrativos que reduce los precios, los tiempos y los trámites logrando impulsar la competitividad del país, por lo que actualmente en el Perú, la simplificación administrativa es una política pública que busca ser implementada a nivel nacional para beneficio de los ciudadanos y con una mejor gestión de los procesos administrativos en todas las instituciones públicas bajo una calidad de servicio impecable por parte de los servidores públicos, quienes deben tener la capacidad y disposición de brindar una correcta atención a los usuarios. En este marco, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), conceptualiza la simplificación administrativa como procedimientos que buscan eliminar los trámites considerados innecesarios en los procedimientos administrativos y utilizar un modelo estándar que permita agilizar los tiempos de respuesta a los ciudadanos. Asimismo, Bueno et al. (2019) indica que esta variable consiste en la desaparición de obstáculos o barreras administrativas que afectan el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales.

Para Muñoz (2011), la simplificación administrativa son principios establecidos para eliminar trabas u obstáculos que son innecesarios en la administración pública y, son acciones creadas para disminuir costos y procesos creando así la satisfacción en los

ciudadanos. Asimismo, Maraví et al. (2000) también coincide con Muñoz, respecto a que la simplificación administrativa es un conjunto de principios, sin embargo, para Maraví, estos sirven para regular el trato o servicio que las entidades públicas brindan a los ciudadanos, además de crear normas para la organización de los procesos de la administración pública. Además, el Gobierno del Principado de Asturias (2017) señala que la simplificación administrativa son gestiones y/o acciones creadas para disminuir o descartar trámites, documentos, procesos, e incluso requisitos, con el objetivo de agilizar el flujo administrativo y mejorar la atención a los usuarios, ello sin perjudicar lo establecido por normas, directivas y/o leyes ni la seguridad de las partes involucradas.

La simplificación administrativa, según Solís (2018) es la optimización del desarrollo de capacidades y de la prestación de servicios brindadas por los servidores públicos a los ciudadanos a través de una administración eficiente y eficaz que logre cumplir y/o satisfacer los requerimientos y/o solicitudes de los usuarios. En esa misma línea, el Centro de Investigación Parlamentaria (2005) define a la simplificación administrativa como una iniciativa que necesita de una institucionalidad, convirtiéndola así en una decisión política, la cual se debe implementar y realizar un seguimiento desde la etapa de diseño para que permita reducir las barreras burocráticas y los costos administrativos necesarios para mejorar la relación con los ciudadanos y empresas. Finalmente, la Presidencia del Consejo de Ministros (2010) concibe la simplificación administrativa como el recurso para brindar un servicio eficaz a los ciudadanos e iniciar el proceso de modernización del Estado a través de la eliminación de requisitos o procedimientos innecesarios que los usuarios tramitan en las entidades públicas, optimizando los recursos del Estado.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), las dimensiones de la variable simplificación administrativa son: a) preparatoria, que consiste en realizar un plan de trabajo o de acciones sobre el proceso de simplificación en donde se contemple la identificación de los actores involucrados, el equipo a ser conformado para luego ser capacitado y sensibilizado y los trámites a simplificar para ser priorizados; b) diagnóstico, como su nombre lo dice, esta variable está enfocada en diagnosticar los costos, los términos legales, el equipamiento e infraestructura para la presentación de resultados y el mapeo de las capacidades del personal para definir cuáles serían las características que tendrían el o los procedimientos y las herramientas que serían necesarias para llevarlo a cabo; c) rediseño, que está compuesta por las propuestas y/o adecuación de nuevos costos, por la infraestructura remodelada, el equipamiento y el fortalecimiento de capacidades que luego

de un análisis del procedimiento pasa a la elaboración o adecuación del marco normativo que regule esta dimensión para elaboración y presentación de la propuesta final; y d) implementación, esto es una vez aprobada la norma sobre el proceso rediseñado para la publicación de la reforma emprendida con ambientes adecuados para la difusión masiva las características de la misma, posteriormente, capacitar y sensibilizar al personal de las áreas involucradas.

Las primeras teorías sobre la calidad de servicio iniciaron a partir del año 1951 aproximadamente, cuando fue estudiada por autores como Bayton (1958) y Kuehn & Day (1962) del área de marketing, quienes realizaron investigaciones sobre el significado que el cliente le da a la calidad y de cómo esta influye en su decisión de compra. Además, en ese mismo año, Juran (1951) también estudió la calidad, sin embargo es en 1962 cuando Juran, Sedere y Gryna (1962) se enfocan en la calidad de servicio como tal, y por esos años es donde se generan métodos con los que se identifiquen las necesidades de los clientes y conocer sus preferencias, es así como la calidad de servicio se extiende al ámbito comercial y empresarial.

Camisión, Cruz y González (2006) hacen referencia a la teoría del paradigma desconfirmatorio que consiste en los niveles de valor con lo que los administrados califican la calidad de servicio, sin embargo, consideran que dicha valoración está condicionada entre la expectativa y la percepción de los ciudadanos. Mientras que Vargas y Aldana (2014) identifica dos (02) teorías y/o enfoques sobre esta variable: la primera está enfocada en la escuela nórdica o noreuropea que analiza con Gronroos la calidad de servicio desde el ángulo del producto donde identifican tres (03) tipos de calidad: técnica, funcional y corporativa; y con Rust y Oliver (1994) se enfoca en la organización que presta un servicio articulado y sincronizado con características, procesos de entrega y el lugar donde se brinda el servicio; mientras que con Eiglier y Langeard (1989) está orientada a la elaboración de un servicio compuesto por el usuario, el personal que lo atiende, el soporte físico y el servicio brindado, esta fabricación del servicio debe tener un procedimiento planificado, controlado y cuantificado; y la segunda teoría hace énfasis a la escuela americana o norteamericana que enfatiza en cómo el cliente percibe la calidad de servicio teniendo como referencia a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985 y 1994) con su modelo SERVQUAL (Service Quality) y a Cronin y Taylor (1992) con el modelo SERVPERF con los cuales permiten medir lo que desea el cliente (expectativa) y lo que este piensa que recibe (perspectiva), mientras que con

el modelo de Kano(1984), se enfoca en cuestionar que un producto o servicio mantengan las mismas características de satisfacción del cliente o de lo bien que las empresas son capaces de hacer los productos o de prestar los servicios, sino que contribuyen en fortalecer la fidelidad del servicio.

Por otro lado, Rojas et al. (2017) sostiene tres (03) teorías relacionadas a la calidad del servicio: la primera es la teoría de Schonberger, que ve como una necesidad el satisfacer las expectativas y exigencias de los administrados y/o usuarios; además de considerar una mejora permanente a través de indicadores como: conocer al consumidor y los errores del proceso, reducir los tiempos de flujos, de preparación de cambios y de número de proveedores; la segunda es la teoría de Juran, que se enfoca en el efecto de la planificación, el control y la mejora continua, a través de una actitud positiva y con la confianza para cumplir metas y estas se conviertan en visión de la empresa y/o institución que proyecta su éxito respondiendo a lo que necesita el cliente, teniendo como consecuencia, una relación de fidelización; y la tercera es la teoría de Deming que consiste en 14 principios para realizar una buena gestión en la empresa y/o institución con líderes de cambio y recursos humanos concientizados.

La calidad de servicio es importante para el consumidor y para la empresa y/o institución, ya que es necesario recibir un excelente trato que resuelva su necesidad y cumpla con sus expectativas; y asegurar una buena relación con sus clientes, respectivamente. Por su parte, Flores et al. (2019) concluyen que la calidad de servicio es prioritaria e importante para la sociedad civil, pública y privada porque incide en la fidelización de los clientes, en la imagen, reputación y posicionamiento de la organización logrando su aceptación por su eficiencia y eficacia mejorando sus estándares de calidad. Respecto a sus características, basados en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) estas son intangibles, heterogéneas e inseparables, a estas Rushton y Carson (1985) añaden como característica al carácter perecedero ya que los servicios al no ser tangibles, no pueden ser almacenados, ante ello, Quispe (2017) concluye que al ser subjetivas y por realizarse simultáneamente, las acciones de producción y consumo generan interacción entre el cliente y/o usuario y el proveedor y/o servidor público permitiendo conocer aspectos de percepción a evaluar y en los que debe mejorar la institución.

Se le denomina calidad de servicio al conjunto de acciones realizadas con el objetivo de ofrecer la atención a un público que espera un servicio adecuado y eficaz, en el que pueda sentirse cómodo y retirarse con la satisfacción de haber cumplido con sus objetivos, sin embargo, Camisón et al. (2006) manejan una definición relativa que es determinada por la necesidad y la expectativa de cliente y el nivel de satisfacción que la empresa pueda sostener. Para Alaña, Rosales & Romero (2018) es el juicio de valor que construye el administrado, usuario o cliente basándose en el servicio que recibió y las actividades que se realicen para afianzar compromisos que eleven la calidad de servicio para una mejor valoración por parte del usuario. Asimismo, Cuatrecasas (2010) la conceptualiza como la capacidad de una empresa para dar respuesta a lo requerido por el cliente y/o usuario y dar cumplimiento a sus expectativas, para ello es necesario medir y evaluar los niveles de satisfacción que cada uno reporte.

Al respecto, varios autores han definido la calidad de servicio como el valor que el cliente da a la empresa de acuerdo a su apreciación luego de recibir la prestación del servicio; también es definida como las acciones que se desarrollan para medir la complacencia del usuario, optimizar y promocionar la calidad que se brinda y así elevar las expectativas de los usuarios (Vargas y Aldana, 2014; Matsumoto, 2014; Kotler y Keller, 2006; y Quispe, 2017). Finalmente, Clemenza, Gotera y Araujo (2010) la definen como un término subjetivo debido a que los clientes forman su propio concepto de la empresa.

Luego de revisar el constructo de diversos autores sobre la calidad de servicio, Duque (2005) considera necesario establecer dimensiones que permitan reconocer las características que el administrado percibió sobre el servicio brindado de parte de la institución. Por ejemplo, Grönroos (1984) identifica como dimensiones de esta variable a la calidad técnica (prestación brindada al administrado), a la calidad funcional (la valorización que el administrado da al servicio recibido) y a la imagen (impresión que tiene el administrado sobre la institución), sin embargo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) consensuaron diez dimensiones sobre la calidad de servicio, las cuales fueron reducidas a cinco: confianza o empatía (interés mostrado por el personal y nivel individual de atención), fiabilidad (servicio fiable y cuidadoso), responsabilidad y/o seguridad (servidores públicos deben generar confianza en los administrados), capacidad de respuesta (brindar apoyo a los administrados y atenderlos rápidamente) y tangibilidad y/o elementos tangibles (equipos, personal); las cuales también han sido consideradas por Camisón et al. (2006).

La justificación teórica para este trabajo es que busca dar a conocer como la simplificación administrativa puede ayudar a la atención del usuario al facilitarle los procedimientos, al agilizar los trámites emprendidos, quebrantando las barreras burocráticas complejas e innecesarias y reduciendo considerablemente los costos. Cabe destacar, que todo lo mencionado anteriormente surge de determinaciones políticas que buscan siempre la transparencia y eficacia.

La justificación práctica es que tiene como objetivo ser implementada en el espacio de estudio, previa adaptación de los fundamentos partiendo de la realidad de las empresas, entidades o instituciones que la tomen de referencia. De esta manera, se proyectará lo descrito en la actitud de los trabajadores que, una vez que comprenden la responsabilidad que tienen respecto al entendimiento de las ventajas competitivas de la simplificación administrativa y de cómo esta permite incrementar la calidad de servicio a los administrados en lo referido a la facilitación de procedimientos y maximizar sus operaciones. Finalmente, es responsabilidad de la institución que lo emplea el promover constantemente revisiones, controles, a fin de validar el correcto desenvolvimiento de sus trabajadores.

Además, busca proponer este diseño de investigación que permite una eficiente relación entre las variables: a) simplificación administrativa y b) calidad de servicio; para que sea adaptable en todos los sentidos y criterios. De esta manera, se intenta perpetuar el presente trabajo de investigación y maximizar sus ventajas competitivas.

Sobre el planteamiento del problema del presente estudio se ha propuesto un problema general sobre ¿cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019? Asimismo, se tienen cinco problemas específicos: uno de ellos es a) ¿cuál es la influencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?, seguido por b) ¿cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la fiabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?, además de c) ¿cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?, asimismo d) ¿cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la seguridad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?, y finalmente e) ¿cuál es la

influencia de la simplificación administrativa en la empatía de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?

La hipótesis general manejada para esta investigación es conocer si la simplificación administrativa influye en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019 y como hipótesis específicas se tienen cinco: primero si a) la simplificación administrativa influye en los elementos tangibles de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019, posteriormente si b) la simplificación administrativa influye en la fiabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019, también si c) la simplificación administrativa influye en la capacidad de respuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019, además si d) la simplificación administrativa influye en la seguridad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019; y finalmente si e) la simplificación administrativa influye en la empatía de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

El objetivo general de esta investigación es determinar si la simplificación administrativa influye en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019 y para los objetivos específicos: primero es necesario a) determinar la influencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019, seguidamente b) determinar la influencia de la simplificación administrativa en la fiabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019, a continuación c) determinar la influencia de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019, también d) determinar la influencia de la simplificación administrativa en la seguridad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019; y para culminar e) determinar la influencia de la simplificación administrativa en la empatía de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Paradigma

Para esta investigación se tomó como referencia a Ramos (2015) por la necesidad de definir el paradigma y el proceso de la investigación, obteniéndose como resultado de la recolección de datos para contrastar las hipótesis, que el paradigma de esta investigación es positivista, una investigación empírica y metódica.

Enfoque cuantitativo

La finalidad de esta investigación es contrastar las hipótesis a través del procesamiento y análisis de los resultados medibles, razón por la cual el enfoque de este trabajo es cuantitativo; cumpliéndose lo establecido por Hernández, Fernández & Baptista (2014), cuando hacen referencia a que este enfoque requiere de la recopilación de data para realizar a esta un análisis estadístico y así lograr la validación de las teorías.

Tipo de estudio

Según González (2004), la investigación básica permite ampliar los conocimientos para una mejor comprensión de la propuesta de teorías, es por esta razón que, para el presente trabajo, el tipo de estudio es básico debido a que permite realizar una descripción de las variables y presentar propuestas de mejora para la simplificación administrativa y la calidad de servicio.

Diseño

Esta investigación está basada en un diseño no experimental porque la información recopilada sobre la variable simplificación administrativa y la variable calidad de servicio se realizaron en las sedes de la Presidencia del Consejo de Ministros, y no se influyó en las apreciaciones de los administrados. Según lo establecido por Hernández, et al. (2014), este tipo de diseño implica conseguir u obtener conocimientos sin manipular las variables, es por ello que se aplicaron cuestionarios y se obtuvo data en un solo momento, esto hace que el estudio sea transversal debido a que se desarrollan en un periodo determinado y se recogen la información tal cual se encuentra y no sufre de ninguna alteración.

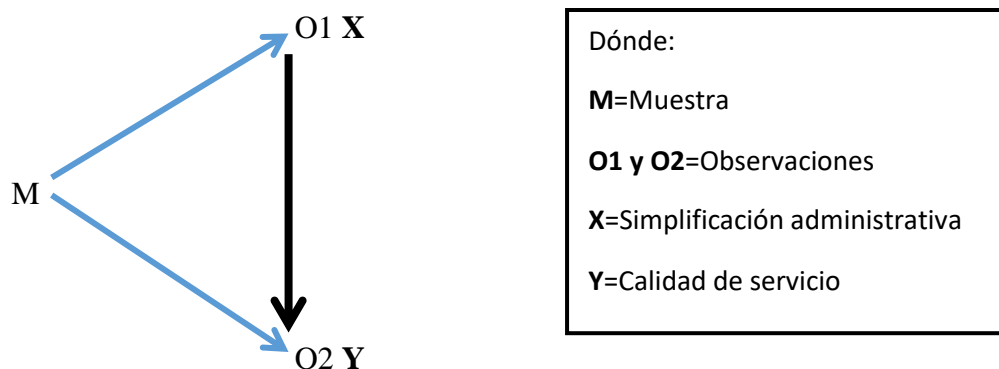


Figura 1. Diseño de estudio

Además, se debe considerar que esta investigación es correlacional – causal porque la población estudiada fueron los administrados de la Presidencia del Consejo de Ministros, quienes respondieron al cuestionario que tenía como objetivo medir el tiempo de atención al cliente, el costo por procesos administrativos y los procesos administrativos para conocer los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que brindaba la institución. Además, Morán y Alvarado (2010) concluyen en que una investigación correlacional – causal evalúa la relación entre dos o más variables.

2.2. Operacionalización de variables

Variable simplificación administrativa

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), conceptualiza la simplificación administrativa como procedimientos que buscan eliminar los trámites considerados innecesarios en los procedimientos administrativos y utilizar un modelo estándar que permita agilizar los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

Tabla 1

Operacionalización de la simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rango
Preparatoria	Conformación de equipo Capacitación de equipo Trámites simplificados Actores involucrados Proceso de simplificación	1-5		
Diagnóstico	Procedimiento y herramientas Diagnóstico legal Equipamiento e infraestructura Costos Capacidades de los recursos humanos Resultados	6-11	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Alta (85-115) Moderado (54-84)
	Procedimiento Rediseño Marco normativo Infraestructura y equipamiento Costeo Fortalecimiento de capacidades Proceso de simplificación	12-19	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Baja (23-53)
Implementación	Capacitación y sensibilización Proceso rediseñado Ambientes y difusión de características Difusión masiva de reforma emprendida	20-23	Totalmente en desacuerdo (1)	

Variable calidad de servicio

Camisón et al. (2006) manejan una definición relativa que es determinada por la necesidad y la expectativa de cliente y el nivel de satisfacción que la empresa pueda sostener.

Tabla 2

Operacionalización de la calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rango
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia pulcra de los colaboradores Elementos tangibles atractivos	1-4		
Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de los problemas Realizar el servicio a la primera Concluir en el plazo prometido No cometer errores	5-9	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Alta (81-110)
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores que responden	10-13	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Moderado (52-80)
Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza Clientes seguros con su proveedor Colaboradores amables Colaboradores bien formados	14-17	En desacuerdo (2)	Baja (22-51)
Empatía	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por los intereses de los clientes Comprensión por las necesidades de los clientes	18-22	Totalmente en desacuerdo (1)	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Achaerandio (2010), la población la conforman un conjunto grande de personas que son objeto de observación, estudio o manipulación. En este caso, la población está constituida por los administrados que presentan alguna solicitud en la Presidencia del Consejo de Ministros, siendo un promedio de 2000 personas las que son atendidas mensualmente.

Muestra

Según Achaerandio (2010), la muestra es un grupo pequeño de sujetos que tienen las características y/o representan auténticamente a la población de manera que los resultados obtenidos sean lo más fehaciente posible.

Asimismo, el tamaño de la muestra correspondiente para este trabajo de investigación es de 323 administrados de la PCM, quienes presentan solicitudes o documentos en la Presidencia del Consejo de Ministros, y son los que deberán responder al instrumento de medición (encuesta) con el objetivo de validar las hipótesis presentadas en este proyecto. Por ello, para este trabajo se ejecutará esta fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = 323$$

Dónde:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

d = Margen de error permitido

n = Tamaño de la muestra

Muestreo

Para Otzen & Manterola (2017), el muestreo es una técnica utilizada para establecer qué cantidad de personas o individuos de la población van a ser objeto de estudio. Asimismo, destaca que nuestro probabilístico se debe al nivel de posibilidades que tuvo cada uno de ellos para ser parte del muestreo; por lo que el tipo de muestreo para el presente trabajo es aleatorio y/o probabilístico por las condiciones en la que se ha seleccionado la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta es una técnica con la que se recoge información directa y que es aplicada al tamaño de la muestra a través de un instrumento que permite medir dicha información. López-Roldán & Fachelli (2015), considera a la encuesta como una técnica que acopia información sistemática sobre el problema establecido en la investigación para lo cual se solicita a los encuestados responder a las interrogantes presentadas.

Instrumento

El cuestionario es el instrumento que permite recoger datos e información de los encuestados de manera anónima a través de preguntas cerradas establecidas en un orden sistematizado con la que se obtenga data para contrastar la hipótesis establecida en un proyecto de investigación. Según Morán y Alvarado (2010), este instrumento se usa para conocer de manera sistemática la opinión de una muestra, por lo que para este trabajo se ha aplicado sobre simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia de Consejo de Ministros 2019.

Ficha técnica de la simplificación administrativa

Denominación:	Cuestionario para medir la simplificación administrativa
Autor:	Shirley Medaly Requejo Ramos
Año:	2019
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Evaluar la simplificación administrativa
Dimensiones	Preparatoria (1-5) Diagnóstico (6-11) Rediseño (12-19) Implementación (20-23)
Estructura:	Cuestionario compuesto por 23 preguntas.
Aplicación:	Directa
Duración:	De 10 a 15 minutos
Norma de aplicación:	Administrados de la Presidencia del Consejo de Ministros
Escala:	Ordinal
Escala Likert:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo
Niveles/Rangos:	Alta (85-115), Moderado (54-84) y Baja (23-53)

Ficha técnica de la calidad de servicio

Denominación:	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor:	Shirley Medaly Requejo Ramos
Año:	2019
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Evaluar la calidad de servicio
Dimensiones	Elementos tangibles (1-4) Fiabilidad (5-9) Capacidad de respuesta (10-13) Seguridad (14-17) Empatía (18-22)
Estructura:	Cuestionario compuesto por 22 preguntas.
Aplicación:	Directa
Duración:	De 10 a 15 minutos
Norma de aplicación:	Administrados de la Presidencia del Consejo de Ministros, Miraflores
Escala:	Ordinal
Escala Likert:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo
Niveles/Rangos:	Alta (81-110), Moderado (52-80) y Baja (22-51)

Validez

La validez la realizan especialistas con experiencia académica en el tema a través la revisión de los instrumentos. Por ello, los instrumentos de la variable simplificación administrativa y calidad de servicio fueron validados por tres (03) expertos, quienes a través de su firma dan conformidad al cuestionario y acreditan que las preguntas presentadas son suficientes para medir las dimensiones de cada variable validando la pertinencia, la relevancia y la claridad del contenido, el criterio y el constructo.

Confiabilidad o fiabilidad

Hernández, et al. (2014), resalta que la confiabilidad se basa en la aplicación de la encuesta a la muestra de una población a fin de obtener resultados iguales. Por ello, es necesario para este proyecto desarrollar las técnicas necesarias con el objetivo de obtener un resultado fiable y concreto, y para ello nos basaremos en las encuestas a la muestra de 20 usuarios obtenida previamente. De acuerdo al Alfa de Cronbach la confiabilidad de la simplificación administrativa es igual a 0.82, mientras que, de la calidad de servicio es igual a 0.81, por lo que se interpreta, hay una muy alta confiabilidad según el coeficiente de confiabilidad.

2.5. Procedimiento

El país está instaurando la simplificación administrativa como parte de su política de gobierno digital. A razón de ello, nace la necesidad de investigar la influencia de la simplificación administrativa y de cómo esta repercute en los ciudadanos, por lo que se consideró investigar también sobre la calidad de servicio.

La Presidencia del Consejo de Ministros es la encargada de poner en marcha la simplificación administrativa a nivel nacional en todos los organismos públicos y ha publicado normas, leyes, lineamientos, métodos, entre otros documentos que son parte de las referencias bibliográficas de este trabajo de investigación.

También se consideró importante conocer la apreciación de los administrados sobre la calidad de servicio que según ellos les brindaba la Presidencia del Consejo de Ministros en sus dos (02) sedes, una de ellas ubicada en Miraflores, y la otra, en Cercado de Lima.

Luego de realizar el constructo de esta investigación a través de un marco teórico consistente y respaldado por autores con experiencia científica, académica y profesional, se identificó una población de 2000 personas que acudían en el periodo de un mes a las instalaciones de la Presidencia del Consejo de Ministros para presentar sus solicitudes ante Mesa de Partes. Es así como se obtiene una muestra de 323 usuarios, a quienes se les encuesta por un periodo de 25 a 30 minutos en total con dos cuestionarios, uno compuesto de 23 preguntas cerradas sobre la simplificación administrativa, y otro compuesto por 22 preguntas cerradas sobre la calidad de servicio, en diciembre de 2019.

Finalmente, con el resultado de las encuestas se demuestra que la simplificación administrativa sí influye en la calidad de servicio que brinda la Presidencia del Consejo de Ministros a los administrados.

2.6. Métodos de análisis de datos

De acuerdo al método de análisis de datos para esta investigación, se analizan los resultados de los objetivos e hipótesis planteada por medio del nivel descriptivo e inferencial, los mismos que fueron tabulados en el programa Excel para ser analizados con el Software SPSS 21.

En este nivel descriptivo se utilizaron encuestas, estadísticas y porcentajes representados a través de tablas, figuras y gráficos para concluir los niveles predominantes de las variables.

A nivel inferencial, el estadístico seleccionado para la prueba y contraste de hipótesis es el de regresión logística ordinal debido a que las variables están en escala ordinal: alta, moderado y baja. Según Arias (2018) el método de regresión logística ordinal analiza variables de dos o más categorías para un óptimo análisis de la información obtenida.

El método utilizado para esta investigación es el hipotético-deductivo porque se identificó el problema, se planteó la hipótesis, se realizó la observación a la muestra, se les aplicó la encuesta y se procesó la información a fin de validar la hipótesis y generar conclusiones de acuerdo a los resultados.

2.7. Aspectos éticos

Esta tesis cumple con todos los aspectos éticos establecidos por la Universidad César Vallejo para el diseño de la investigación cuantitativa, habiéndose realizado todos los procedimientos y cumpliendo con todos los requisitos para su desarrollo. Cabe destacar que se han considerado todos los criterios de autoría en la bibliografía adjunta en este documento con el objetivo de que la información plasmada pueda ser validada según lo consideren conveniente. Finalmente, es necesario precisar que los instrumentos de medición creados son de autoría y fueron validados por expertos antes de su aplicación.

III. Resultados

Este estudio tiene como objetivo determinar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio en la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), por lo que se han procesado los datos de la muestra seleccionada de 323 usuarios que realizan trámites en la PCM. Por este motivo se ha llevado a cabo dos tipos de análisis con los resultados: el análisis descriptivo y el análisis inferencial que se detallan a continuación:

3.1 Resultados descriptivos

Simplificación administrativa

Tabla 3

Frecuencia de los niveles de la simplificación administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta	50	15.48
Moderada	142	43.96
Baja	131	40.56
Total	323	100

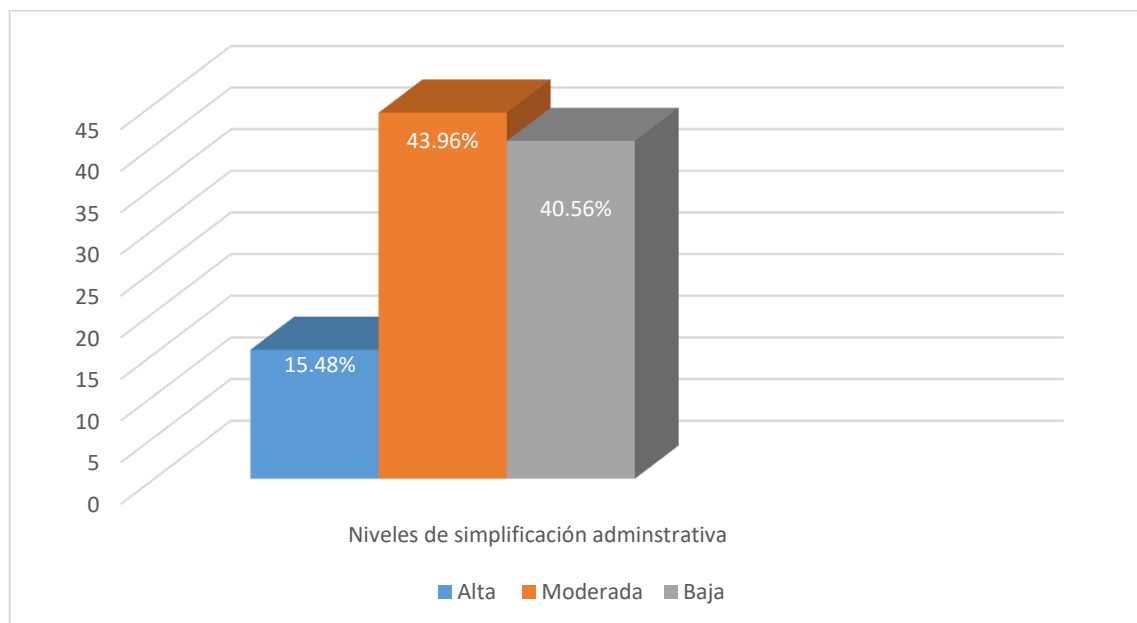


Figura 2. Niveles de la simplificación administrativa

La tabla 3 y figura 2, muestran que el 15,48% de los usuarios tienen una percepción alta de la simplificación administrativa, seguido del 43,96%, quienes la consideran moderada. Finalmente, el 40,56% tienen una percepción baja de la simplificación administrativa.

Dimensiones de la simplificación administrativa

Tabla 4: Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa

Nivel	Preparatoria		Diagnóstico		Rediseño		Implementación	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Alta	75	23.21	80	24.77	79	24.46	24	7.43
Moderada	124	38.38	175	54.18	95	29.41	124	38.38
Baja	124	38.38	68	21.05	149	46.13	175	54.18
Total	323	100,0	323	100,0	323	100,0	323	100,0

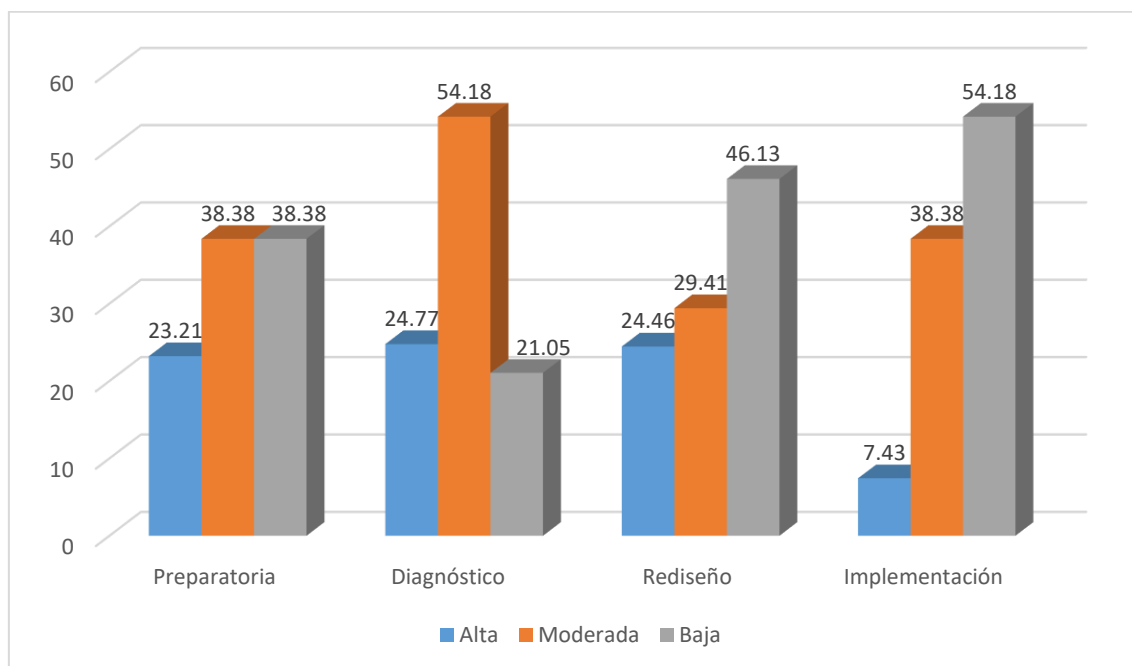


Figura 3. Niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa

La tabla 4 y figura 3, muestran que el indicador preparatoria se encuentran en una percepción moderada y baja con el 38,38% respectivamente. Por otro lado, en el diagnóstico las percepciones de los usuarios se encuentran en una percepción moderada con el 54,18%. Asimismo, el rediseño se encuentra en el nivel bajo con el 46,13% de las percepciones de los usuarios. Finalmente, la implementación representa el 54,18% del nivel bajo.

Calidad de servicio

Tabla 5

Frecuencia de los niveles de la calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta	68	21
Moderada	91	28.25
Baja	164	50.75
Total	323	100

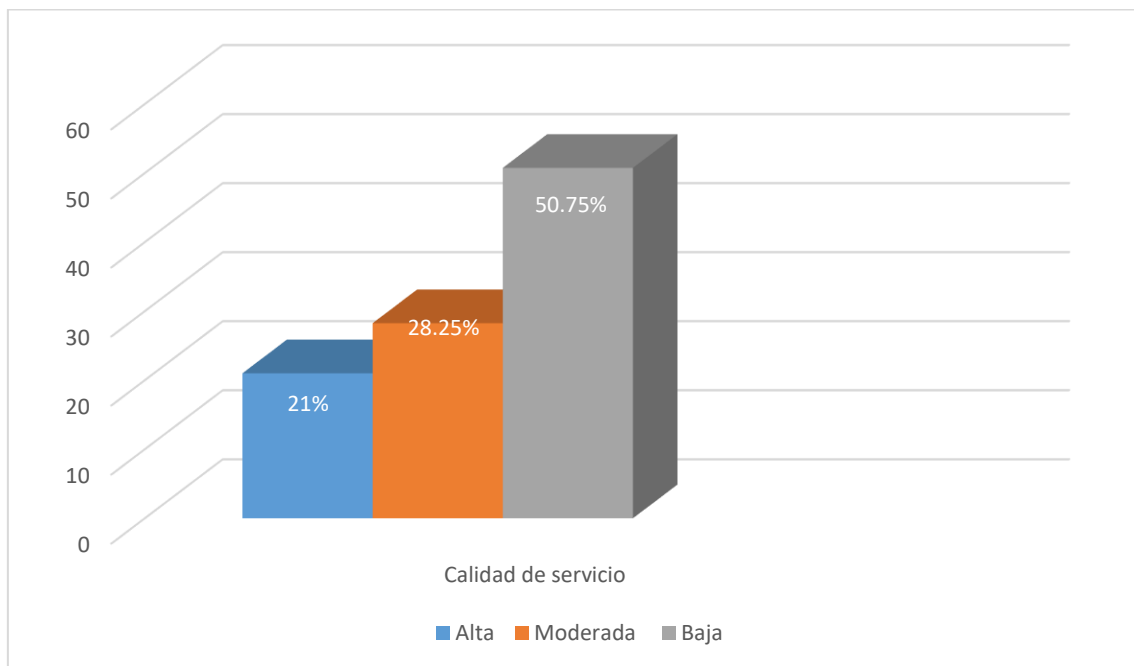


Figura 4. Niveles de la calidad de servicio

La tabla 5 y figura 4 muestran que el 21% de los usuarios tienen una alta percepción de la calidad de servicio; el 28.25% la considera moderada; mientras que el 50.75% considera a la calidad de servicio como baja.

Dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 6

Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alta	53	16.4	71	21.98	79	24.46	124	38.38	121	37.46
Moderada	75	23.21	43	13.31	55	17.03	24	7.43	39	12.07
Baja	195	60.37	209	64.7	189	58.51	175	54.18	163	50.46
Total	323	100,0	323	100,0	323	100,0	323	100,0	323	100,0

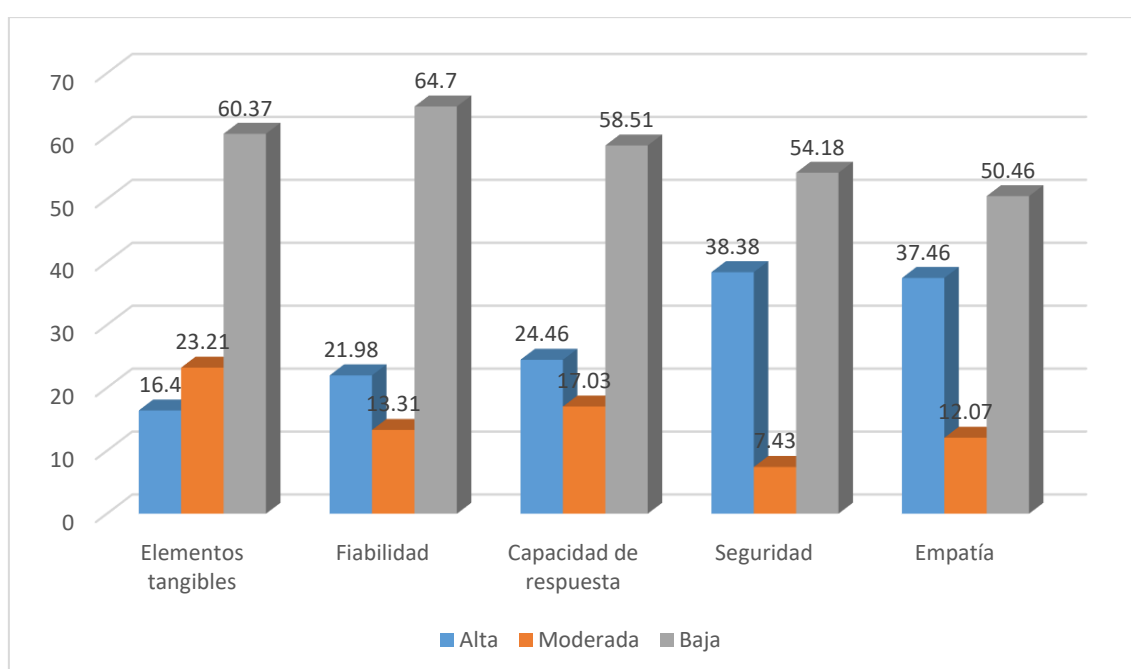


Figura 5. Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio

La tabla 6 y figura 5 muestran que los elementos tangibles se encuentran en una percepción baja con el 60.37%. Por otro lado, en la fiabilidad las percepciones de los usuarios se encuentran en una percepción baja con el 64,7%. Asimismo, la capacidad de respuesta se encuentra en el nivel de aprobación con el 24,46% de las percepciones de los usuarios. También, la seguridad se encuentra en el nivel de alta percepción con el 38.38% de las percepciones de los usuarios. Finalmente, la empatía representa el 37.46% del nivel de aprobación.

Prueba de hipótesis

Prueba de ajuste de los modelos

H₀: La simplificación administrativa no depende de la calidad de servicio.

H₁: La simplificación administrativa depende de la calidad de servicio.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H₀

Tabla 7

Información de ajustes de los modelos

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Simplificación administrativa y calidad de servicio	Sólo interceptación final	99,513			
		22,693	65,220	2	,000
Simplificación administrativa y elementos tangibles	Sólo interceptación final	131,894			
		23,344	48,520	2	,000
Simplificación administrativa y fiabilidad	Sólo interceptación final	76,825			
		28,304	101,435	2	,000
Simplificación administrativa y capacidad de respuesta	Sólo interceptación final	56,482			
		31,877	27,715	2	,000
Simplificación administrativa y seguridad	Sólo interceptación final	52,032			
		37,452	34,580	2	,001
Simplificación administrativa y empatía	Sólo interceptación final	39,977			
		24,128	52,652	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 7, se muestran los ajustes de los modelos se estaría evidenciando la posible dependencia de la calidad de servicio de la simplificación administrativa. Así como la dependencia de las dimensiones de la calidad de servicio por parte de la simplificación administrativa. Los resultados indican la presencia de ajustes de los modelos. En todos los casos, el $p_valor < 0.01$. También el estadístico Chi-cuadrado varía desde 27,715 hasta

101,435. Los coeficientes más altos se obtuvieron entre la variable simplificación administrativa y la dimensión fiabilidad (Chi-cuadrado = 101,435), seguido de la simplificación administrativa y calidad de servicio (Chi-cuadrado = 65,220) y la simplificación administrativa y empatía (Chi-cuadrado = 52,652). Finalmente, la simplificación administrativa y capacidad de respuesta (Chi-cuadrado = 27,715). Esto significaría el rechazo de la hipótesis nula, implica además que la calidad de servicio y sus correspondientes dimensiones no son independientes de la simplificación administrativa.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio

H₀: La simplificación administrativa y calidad de servicio no difieren del modelo de regresión logística ordinal.

H₁: La simplificación administrativa y calidad de servicio difieren del modelo de regresión logística ordinal.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Si $p_valor \geq 0,05$, aceptar H₀

Tabla 8

Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Simplificación administrativa y calidad de servicio	Pearson	1,220	2	,538
	Desvianza	1,123	2	,571

Función de enlace: Logit.

En la tabla 8, se muestra la bondad de ajuste del modelo donde la prueba Chi-cuadrado indica que $p_valor > 0.05$, lo cual implica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Y, por consiguiente, se explica que la calidad del servicio, depende de la simplificación administrativa.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles

H₀: La simplificación administrativa y los elementos tangibles se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

H₁: La simplificación administrativa y los elementos tangibles no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Regla de decisión:

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H₀

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	5,187	2	,051
Desvianza	2,256	2	,143

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9, se muestra la bondad de ajuste del modelo donde la prueba Chi-cuadrado indica que $p_valor > 0.05$, lo cual implica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Y, por consiguiente, se explica que los elementos tangibles, dependen de la simplificación administrativa.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos entre la simplificación administrativa y la fiabilidad

H₀: La simplificación administrativa y la fiabilidad se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

H₁: La simplificación administrativa y la fiabilidad no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Regla de decisión:

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Tabla 10

Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la fiabilidad

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	5,751	2	,056
Desviación	5,813	2	,055

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10, se muestra la bondad de ajuste del modelo donde la prueba Chi-cuadrado indica que $p_valor > 0.05$, lo cual implica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Y, por consiguiente, se explica que la fiabilidad, dependen de la simplificación administrativa.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta

H_0 : La simplificación administrativa y la capacidad de respuesta se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

H_1 : La simplificación administrativa y la capacidad de respuesta no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Regla de decisión:

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Tabla 11

Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	6,555	2	,048
Desviación	7,521	2	,039

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, se muestra la bondad de ajuste del modelo donde la prueba Chi-cuadrado indica que $p_valor > 0.05$, lo cual implica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Y, por consiguiente, se explica que la capacidad de respuesta depende de la simplificación administrativa.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos entre la simplificación administrativa y la seguridad

H₀: La simplificación administrativa y la seguridad se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

H₁: La simplificación administrativa y la seguridad no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Regla de decisión:

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H₀

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Tabla 12

Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la seguridad

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	12,544	2	,053
Desviación	14,657	2	,051

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12, se muestra la bondad de ajuste del modelo donde la prueba Chi-cuadrado indica que $p_valor > 0.05$, lo cual implica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Y, por consiguiente, se explica que la seguridad depende de la simplificación administrativa.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos entre la simplificación administrativa y la empatía

H_0 : La simplificación administrativa y la empatía se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

H_1 : La simplificación administrativa y la empatía no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Regla de decisión:

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Tabla 13

Prueba de bondad de ajuste entre la simplificación administrativa y la empatía

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,377	2	,754
Desvianza	,410	2	,657

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, se muestra la bondad de ajuste del modelo donde la prueba Chi-cuadrado indica que $p_valor > 0.05$, lo cual implica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Y, por consiguiente, se explica que la empatía depende de la simplificación administrativa.

Estimaciones de los parámetros

Tabla 14

Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la calidad de servicio

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad3 = 1]	-2,512	,420	29,751	1	,000	-3,326	-1,718
	[Calidad3 = 2]	-,433	,357	11,720	1	,002	-1,044	,178
Ubicación	[Simplificación3=1]	-3,580	,530	24,027	1	,000	-4,605	-2,575
	[Simplificación3=2]	-,363	,389	2,579	1	,001	-1,085	,478
	[Simplificación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 14, se muestran los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre las variables simplificación administrativa y calidad de servicio. Se observa además, que el nivel deficiente (Wald = 24,027; sig. = 0,000 < 0,05) de la simplificación administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 29,751; sig. = 0,000 < 0,05) de la calidad de servicio. Estos resultados, indican además que la variable simplificación administrativa es regular, predice la probabilidad de que la calidad de servicio sea percibida como aceptable por los usuarios.

Tabla 15

Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en los elementos tangibles

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Tangibles3 = 1]	-4,568	,552	40,281	1	,000	-5,449	-3,286
	[Tangibles3 = 2]	-1,234	,366	17,220	1	,001	-1,979	-,527
Ubicación	[Simplificación3=1]	-5,352	,634	10,311	1	,000	-6,594	-4,110
	[Simplificación3=2]	-2,185	,450	22,357	1	,000	-2,988	-1,182
	[Simplificación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 15, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la simplificación administrativa y la dimensión elementos tangibles. Se muestra además, que el nivel regular (Wald = 22,357; sig. = 0,000 < 0,05) de la simplificación administrativa es predictor del nivel aceptable (Wald = 17,220; sig. = 0,001 < 0,05) de los elementos tangibles. Estos resultados indican además que la variable simplificación administrativa es protectora, es decir, la simplificación administrativa es regular, predice la probabilidad de que los elementos tangibles sean percibidos como aceptables por los usuarios.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la fiabilidad

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiabilidad3 = 1]	-1,861	,356	15,156	1	,000	-2,544	-1,174
	[Fiabilidad3 = 2]	-,112	,300	3,140	1	,004	-,701	,476
Ubicación	[Simplificación3=1]	-2,678	,460	19,321	1	,000	-3,592	-1,791
	[Simplificación3=2]	-,358	,383	7,776	1	,001	-1,109	,393
	[Simplificación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 16, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable simplificación administrativa y la dimensión fiabilidad. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 19,321; sig. = 0,000 < 0,05) de la simplificación administrativa es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 15,156; sig. = 0,000 < 0,05) de la fiabilidad. Estos resultados, indican además que la variable simplificación administrativa es protectora, es decir, la simplificación administrativa deficiente predice la probabilidad de que la fiabilidad sea percibida como insatisfecha por los usuarios.

Tabla 17

Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Respuesta3 = 1]	-,878	,348	17,456	1	,004	-1,477	-,288
	[Respuesta3 = 2]	,524	,246	3,015	1	,003	-,066	1,094
Ubicación	[Simplificación3=1]	-1,623	,432	14,230	1	,000	-2,443	-,785
	[Simplificación3=2]	,134	,371	2,414	1	,003	-,593	,862
	[Simplificación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 17, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable simplificación administrativa y la dimensión capacidad de respuesta. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 14,230; sig. = 0,000 < 0,05) de la simplificación administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 17,456; sig. = 0,004 < 0,05) de la capacidad de respuesta. Estos resultados, indican además que la variable simplificación administrativa es regular, es decir, la simplificación administrativa predice la probabilidad de que la capacidad de respuesta sea percibida como aceptable por los usuarios.

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la seguridad.

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Seguridad3 = 1]	-1,018	,308	14,605	1	,001	-1,640	-,432
	[Seguridad3 = 2]	,834	,338	7,515	1	,005	,240	1,427
Ubicación	[Simplificación3=1]	-,847	,410	6,276	1	,000	-1,651	-,084
	[Simplificación3=2]	,583	,357	4,641	1	,000	-,157	1,322
	[Simplificación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 18, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable simplificación administrativa y la dimensión seguridad. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 6,276; sig. = 0,030 < 0,05) de la simplificación administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 14,605; sig. = 0,001 < 0,05) de la seguridad. Estos resultados indican que la variable simplificación administrativa es protectora, es decir, la simplificación administrativa deficiente predice la probabilidad de que la seguridad sea percibida como insatisfecha por los usuarios.

Tabla 19

Presentación de los coeficientes de la simplificación administrativa en la empatía

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empatía3 = 1]	-,866	,313	8,212	1	,004	-1,485	-,286
	[Empatía3 = 2]	,547	,296	3,417	1	,002	-,033	1,127
Ubicación	[Simplificación3=1]	-1,599	,406	10,486	1	,000	-2,325	-,679
	[Simplificación3=2]	-,278	,370	5,471	1	,001	-1,005	,448
	[Simplificación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 19, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable simplificación administrativa y la dimensión empatía. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 10,486; sig. = 0,000 < 0,05) de la simplificación administrativa es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 8,212; sig. = 0,004 < 0,05) de la empatía. Estos resultados, indican además que la simplificación administrativa es protectora, es decir, la simplificación administrativa predice la probabilidad de que la empatía sea percibida como aceptable por los usuarios.

Tabla 20

Prueba Pseudo R cuadrado

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Simplificación administrativa y calidad de servicio	,401	,357	,235
Simplificación administrativa y elementos tangibles	,515	,612	,332
Simplificación administrativa y fiabilidad	,276	,452	,147
Simplificación administrativa y capacidad de respuesta	,151	,159	,075
Simplificación administrativa y seguridad	,093	,113	,045
Simplificación administrativa y empatía	,100	,107	,049

La tabla 20 muestra los resultados de la prueba Pseudo R cuadrado además del coeficiente de Nagelkerke, Se observa que el 35,7% de la variabilidad de la calidad del servicio depende de la simplificación administrativa. Asimismo, dependen de la simplificación administrativa las variabilidades de: 61,2% de los elementos tangibles; el 45,2% de la fiabilidad; 15,9% de la capacidad de respuesta, el 11,3% de la seguridad y finalmente el 10,7% de la empatía.

IV. Discusión

En el contexto internacional, Bueno (2019) sostiene que la simplificación administrativa está compuesta por elementos normativos, orgánicos y procedimentales, lo que permite una reflexión a nivel normativo y de subjetividad jurídica; mientras que, Trayter (2016) señala que es necesaria y urgente implementarla en todos los niveles del Estado debido a las trabas existentes en los aspectos económicos y particulares de cada ciudadano; sin embargo, para Luis (2016), la simplificación administrativa permite reducir trámites, distribuir las cargas de trabajo y una buena comunicación interna, además de brindar respuestas en el menor plazo.

Basado en ello, en esta investigación se identificaron cuatro dimensiones de la simplificación administrativa: preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación (los cuales vendrían a ser elementos procedimentales), las cuales fueron estudiadas solo en la Presidencia del Consejo de Ministros, obteniendo como resultado que los usuarios están medianamente satisfechos con la simplificación administrativa, por lo que se debe seguir mejorando en este aspecto para obtener mejor aceptación por parte del usuario de la PCM.

Sobre la calidad de servicio, se tiene a Alaña, Rosales y Romero (2018) quienes afirman que la calidad de servicio brindada por una empresa o institución es un juicio de valor construido por los usuarios en base al servicio recibido, por lo que Flores, Flores & Romero (2019) afirmaron que las organizaciones deben tenerla como prioridad satisfaciendo al cliente de tal manera que se logre una fidelización directa que conlleve al posicionamiento de la misma, en tanto, Monroy (2019) indica que para ofrecer productos o servicios los empresarios deben considerar la valorización de la calidad de servicio para su mejora organizacional.

En este estudio se complementa lo que manifiestan estos autores porque los usuarios de la Presidencia del Consejo de Ministros consideran a la calidad de servicio, en términos generales, como aceptable, sin embargo se aclara que los investigadores orientan su estudio hacia empresas privadas, pero como en este caso se realizó en una institución pública, no se da prioridad a la fidelización total del cliente por el mismo motivo que hay un único lugar donde el usuario puede realizar sus trámites, por lo que hay dimensiones en las que la PCM debe mejorar para generar una mejor calidad de la percepción en el servicio por parte del usuario.

En el ámbito nacional, Escobal (2019) concluyó que la simplificación administrativa mejora los procesos, reduce los costos, los tiempos e incluso los trámites y que por ello es reconocida como una metodología que impulsa los procedimientos y da soluciones eficaz y eficientemente, asimismo, Asca & Rodas (2017) afirmaron que esta variable es una pieza fundamental para en la modernización de las instituciones públicas, pues se ha convertido en una política de cumplimiento obligatorio en todas las instituciones del Estado peruano por su influencia en la satisfacción de los administrados y/o usuarios.

Este estudio demuestra que la simplificación administrativa influye en la calidad del servicio y que pese a no haber estudiado la eficacia ni eficiencia, estos influyen en la percepción de la calidad del servicio y en su implementación a nivel nacional.

Chicana (2017) define la calidad de servicio desde la perspectiva del ciudadano como un equivalente a las expectativas, deseos y percepciones que este tiene respecto a la atención recibida, por lo que hace referencia a tres tipos de calidad: la calidad que espera cuando lo atienden, la calidad de atención que recibe realmente y la calidad que el usuario cree que recibió, por ello, Calagua (2018) señala que la calidad de servicio tiene como objetivo mejorar la percepción de los administrados sobre las entidades públicas y que por ello, es importante brindarles una buena atención, cumplir con sus expectativas y atender correctamente sus necesidades; y finalmente, Rojas (2017) afirmó que la calidad de servicio debe estar orientada a resolver los múltiples problemas del ciudadano con eficacia, por lo que los servidores públicos deben poseer cualidades como el espíritu de equidad, relaciones humanas, amplio conocimiento en atención al público y conciencia profesional para tener ciudadanos satisfechos con el servicio recibido.

En esta tesis se estudió la calidad de servicio desde el punto de vista de la simplificación administrativa y los resultados indican que existe una percepción aceptable con el 21% por parte de los usuarios.

V. Conclusiones

Primera:

La simplificación administrativa influye de una manera aceptable por parte de los usuarios en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

Segunda:

La simplificación administrativa influye de una manera aceptable por parte de los usuarios en los elementos tangibles de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

Tercera:

La simplificación administrativa influye de una manera insatisfecha por parte de los usuarios en la confiabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

Cuarta:

La simplificación administrativa influye de una manera aceptable por parte de los usuarios en la capacidad de respuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

Quinta:

La simplificación administrativa influye de una manera insatisfecha por parte de los usuarios en la seguridad en la atención de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

Sexta:

La simplificación administrativa influye de una manera aceptable por parte de los usuarios en la empatía de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2019.

VI. Recomendaciones

Primera:

La PCM debe impulsar e implementar a nivel nacional la simplificación administrativa para que mejore en lo que respecta a la seguridad y confiabilidad del usuario que realiza trámites en esta dependencia.

Segunda:

La PCM debe incrementar el presupuesto destinado a la simplificación administrativa para equipar el área de Mesa de Partes y optimizar la calidad de atención al usuario para lograr una mejor percepción de los servicios que brinda.

Tercera:

La PCM debe sensibilizar a su personal sobre la importancia del puesto de trabajo y de la atención a las necesidades de los usuarios para obtener una mejor comunicación y lograr conocer sus requerimientos.

Cuarta:

La PCM debería realizar constantemente encuestas de satisfacción de usuarios para obtener una medición del desempeño de los servidores públicos y de los nuevos requerimientos de los usuarios con el objetivo de estar a la vanguardia en la simplificación administrativa.

Quinta:

La simplificación administrativa debe contribuir a mantener articuladas todas las instituciones públicas a fin de evitar que los usuarios realicen trámites engorrosos y de reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas.

Referencias

- Achaerandio Zuazo, L. (2010.) *Iniciación a la práctica de la investigación*. Universidad Rafael Landívar. 7ma edición actualizada. Recuperado de https://www.academia.edu/13574235/iniciacion_a_la_practica_de_la_investigacion
- Alaña, J., Rosales, C., & Romero, F. (2018). Quality of service in the scientific and humanistic development councils of the public universities = Calidad de servicio en los consejos de desarrollo científicos y humanísticos de las universidades públicas. *In Crescendo*, 9(3), 435-456. Doi: <http://dx.doi.org/10.21895/incres>. Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1959/1488>
- Arias Benítez, M. (2018). *Regresión ordinal y sus variables*. Facultad de matemáticas, Departamento de estadística e investigación operativa, Universidad de Sevilla. Andalucía, España. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/77492/Arias%20Ben%20C3%20ADtez%20Miguel%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asca Rodriguez, L. F. & Rodas Cueva, R. H. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5302>
- Bayton, J.A. (1958). Motivation, cognition, learning: Basic factors in consumer behavior. *Journal of Marketing*, 22 (3), pp. 282-289.
- Bueno Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? = About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 0(16), 146-157. Doi: <http://dx.doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>

- Calagua Montoya, M. de F. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17017>
- Camisón C., Cruz S., y González T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. *Pearson Educación, S. A.*, Madrid. ISBN 10: 84-205-4262-8. ISBN 13: 978-84-205-4262-1
- Chambilla Quispe, S. E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12704>
- Centro de Investigación Parlamentaria (2005). Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa. *Centro de Investigación Parlamentaria. Congreso de la República del Perú*. Recuperado de http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf
- Chicana Gómez, L. M. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8937>
- Clemenza, C., Gotera, A. & Araujo, R (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria= Quality of services rendered by the Muncpal Autonomous Tax Administration Service. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. ISSN: 1315-9984. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29012358007>
- Cronin, J.J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.

- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación: Profit Editorial.*
- Cueva Paredes, A. L. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Caso: MAC Lima Norte – 2018* (tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/591>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. Universidad Nacional de Colombia. ISSN 2248-6968. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>
- Eiglier, P. & Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de servicios*. Madrid: *McGrawHill*.
- Escobal Minchola, E. E. (2019). *La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y del servidor público* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12405>
- Flores Torres, G. A., Flores Torres, D. A. & Romero Fernández, A. (2019). Proposal of an instrument to evaluate the quality of services and satisfaction of users in the process of registration of a higher education institution = Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2), 1–18. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=134365736&lang=es&site=ehost-live> ISSN: 20077890

- Gamero Casado, E. (2013). La simplificación del procedimiento administrativo "better regulation", "better administration". *Revista española de derecho administrativo*, ISSN 0210-8461, N° 160, págs. 79-126. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4559906>
- Gobierno del Principado de Asturias (2017). Manual de simplificación administrativa del principado de Asturias. *Gobierno del Principado de Asturias. Instituto Asturiano de Administración Pública Adolfo Posada*. Recuperado de https://sedemovil.asturias.es/intranet/Para%20tu%20trabajo/Modernizacion%20de%20la%20Administracion/simplificacion/2017_11_17_ManualSimplifAdmva.pdf
- González Bustos, M. (2016). Simplificación administrativa, licencias urbanísticas y declaración responsable = Administrative simplification, planning permission and responsible declaration. Universidad de Salamanca. *Revista jurídica de Castilla y León*, ISSN 1696-6759, N°. 39, 294 págs.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), pp. 36-44.
- González, A. (2004). Investigación básica y aplicada en el campo de las ciencias económico administrativas. *En Revista Ciencia Administrativa*, Universidad Veracruzana. Núm 1. 39-50. ISSN: 1870-9427.
- Hernández Luis, J. (2016). Reflections from a reference service: proposals for improving the attention given to citizens in archives. *Revista General de Información y Documentación*, 26(1), 103-118. Doi: https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2016.v26.n1.53048
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0

- Juran, J.M. (1951). *Quality control handbook*. McGraw-Hill, Nueva York, Estados Unidos.
- Juran, J.M.; Seder, L.A. y Gryna, F.M. (1962). *Quality control handbook*. McGraw-Hill, Nueva York, 2.^a ed.
- Kano, N. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Quality JSQC*, 14(2).
- Kotler, P. y K. Keller (2006). Dirección de marketing, (12.^a ed.), México: *Pearson Educación*. Pág. 656.
- Kuehn, A.A. y Day, R.L. (1962). Strategy of Product Quality. *Harvard Business Review*, 40 (6), pp. 100-110.
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. 1.^a edición. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Maraví Sumar, M. (2000). La simplificación administrativa: un asunto complejo. *THĒMIS-Revista De Derecho*, (40), 289-299. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. ISSN 1994-3733. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico = Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123), 71–91. ISSN: 1870-6614. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=136886847&lang=es&site=ehost-live>

Morán Delgado, G. y Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson Educación. ISBN: 978-607-442-219-1. Recuperado de <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>

Muñoz Marticorena, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Reformas de trámites empresariales. *Universidad Católica Sedes Sapientiae*. Recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/113>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), pp. 41-50.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58 (1), pp. 111-124.

Presidencia del Consejo de Ministros (1989). Ley de Simplificación Administrativa – Ley N° 25035 y su Reglamento. *Decreto Supremo N° 070-89-PCM. Diario El Peruano*. Gobierno del Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros (2010). Plan Nacional de Simplificación Administrativa. *Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM. Diario El Peruano*. Gobierno del Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011). Metodología de simplificación administrativa. *Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. Diario El Peruano*. Gobierno del Perú. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292311-007-2011-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. *Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros*. Recuperado de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAYCostos_GL.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Diario El Peruano*. Gobierno del Perú. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016. *Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM. Diario El Peruano*. Gobierno del Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-plan-nacional-de-simplificacion-administrativa-2-resolucion-ministerial-n-048-2013-pcm-903982-1/>

Ramos, C. (2017). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología*, 23(1), 9-17. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>

Rushton, A. y Carson, D. (1985). The Marketing of Services: Managing the Intangibles, *European Journal of Marketing*, vol. 19 N ° 3, págs. 19-40. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004748>

Rust, R.A. & Oliver, R.L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: *Sage Publications*.

Sánchez Paredes, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26059>

Rojas Gutiérrez, W. J. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de chincha, Región Ica, año 2016* (tesis de maestría). Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>

Solís Mejías, A. M. (2018). *Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15906>

Trayter Jiménez, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, ISSN 1133-4797, n. 47, p. 8-44

Vargas, M E. y Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio* (3ª. ed.). Bogotá: *Universidad de La Sabana*. Recuperado de <https://publicaciones.unisabana.edu.co/publicaciones/publicaciones/ciencias-economicas-y-administrativas/calidad-y-servicio-2/>

Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49 (primavera), pp. 33-45.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Certificados de validez de contenido

Anexo 4. Base de datos de la muestra

Anexo 5. Autorización

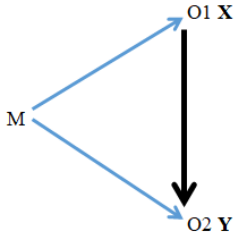
Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019

Autor: Shirley Medaly Requejo Ramos

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la fiabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la seguridad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la simplificación administrativa en la empatía de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la fiabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la seguridad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>Determinar la influencia de la simplificación administrativa en la empatía de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La simplificación administrativa influye en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La simplificación administrativa influye en los elementos tangibles de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>La simplificación administrativa influye en la fiabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>La simplificación administrativa influye en la capacidad de respuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>La simplificación administrativa influye en la seguridad de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p> <p>La simplificación administrativa influye en la empatía de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019</p>	Variable 1: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Preparatoria	Conformación de equipo Capacitación de equipo Trámites simplificados Actores involucrados Proceso de simplificación	1-5	Totalmente de acuerdo (5)	Alta (85-115)
			Diagnóstico	Procedimiento y herramientas Diagnóstico legal Equipamiento e infraestructura Costos Capacidades de los recursos humanos Resultados	6-11	De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Moderado (54-84)
			Rediseño	Procedimiento Rediseño Marco normativo Infraestructura y equipamiento Costeo Fortalecimiento de capacidades Proceso de simplificación	12-19	Totalmente en desacuerdo (1)	Baja (23-53)
			Implementación	Capacitación y sensibilización Proceso rediseñado Ambientes y difusión de características Difusión masiva de reforma emprendida	20-23		

			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia pulcra de los colaboradores Elementos tangibles atractivos	1-4	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Alta (81-110) Modera do (52-80) Baja (22-51)
			Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de los problemas Realizar el servicio a la primera Concluir en el plazo prometido No cometer errores	5-9		
			Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores que responden	10-13		
			Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza Clientes seguros con su proveedor Colaboradores amables Colaboradores bien formados	14-17		
			Empatía	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por los intereses de los clientes Comprensión por las necesidades de los clientes	18-22		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: correlacional causal Diseño: Correlacional	Población: Dos mil (2,000) administrados de la	Variable 1: Simplificación administrativa Técnica: Encuesta	DESCRIPTIVA: El método de análisis de datos aplicado en la presente investigación fue de carácter estadístico descriptivo. Por ende, para la tabulación de los datos se utilizó el software SPSS Versión 21, el cual permitió desarrollar el análisis de estadísticas descriptivas, elaborando tablas, figuras y gráficos.				

 <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Presidencia del Consejo de Ministros, Miraflores.</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatoria simple</p> <p>Tamaño de muestra: Trecientos veintitrés (323) administrados de la Presidencia del Consejo de Ministros, Miraflores.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa</p> <p>Autor: Shirley Medaly Requejo Ramos</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Diciembre 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Administrados de la Presidencia del Consejo de Ministros, Miraflores.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>INFERENCIAL: A nivel inferencial, el estadístico seleccionado para la prueba y contraste de hipótesis es el de regresión logística ordinal debido a que las variables están en escala ordinal: alta, moderado y baja</p> <p>El método utilizado para esta investigación es el hipotético-deductivo porque se identificó el problema, se planteó la hipótesis, se realizó la observación a la muestra, se les aplicó la encuesta y se procesó la información a fin de validar la hipótesis y generar conclusiones de acuerdo a los resultados</p>
		<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio</p> <p>Autor: Modificado por Shirley Medaly Requejo Ramos</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Diciembre 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Administrados de la Presidencia del Consejo de Ministros, Miraflores.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario						
Simplificación administrativa						
<p>Lo saludamos coordinadamente y solicitamos su apoyo para este trabajo de investigación que busca conocer su opinión respecto a la "Simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019", el cual tiene fines exclusivamente académicos. Agradecemos su colaboración y la seriedad de sus respuestas.</p> <p>Instrucciones: El cuestionario es anónimo. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos gustaría que marque con X, uno de los casilleros enumerados de acuerdo a la escala valorativa en la cual se refleje la percepción que usted tiene.</p>						
CÓDIGO CATEGORÍA						
1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo						
Simplificación administrativa						
		1	2	3	4	5
1	La atención que le brindó el personal de la PCM fue oportuna					
2	Siente que el personal de la PCM está capacitado y conoce la información necesario para la correcta atención de los usuarios					
3	El personal de la PCM cumple verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos					
4	Considera que todo el personal (atención al usuario, oficina técnica, etc.) de la PCM se involucra para la atención de su solicitud					
5	El personal de las oficinas técnicas de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios					
6	El servicio que brinda la PCM se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.					
7	Los requisitos para la realización de los trámites legales solicitados por la PCM son básicamente necesarios					
8	Considera que la PCM tiene la infraestructura y el equipamiento necesario para la atención que espera recibir					
9	La calidad del servicio brindado por la PCM está de acuerdo con el costo del servicio					
10	El servicio que recibió en la PCM le demandó más tiempo del esperado.					
11	El personal de atención al ciudadano de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios					
12	La PCM explica correctamente el procedimiento de los trámites que se realizan					
13	La PCM informa claramente los requisitos necesarios para la realización de trámites					
14	La PCM aplica correctamente las normas legales de la simplificación administrativa					
15	Las instalaciones físicas de la PCM donde usted recibe el servicio cumplen con los estándares de calidad para la atención de los usuarios					
16	La PCM informa a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a las solicitudes					
17	El personal de la PCM tiene las competencias profesionales para orientar y atender sus solicitudes					
18	La PCM realiza directivas que reflejan los esfuerzos para simplificar el procedimiento de los trámites					
19	El personal de atención al ciudadano de la PCM entrega la documentación solicitada durante el proceso de atención					
20	Considera que el personal de la PCM tiene las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
21	Percibe que la PCM está comprometida con mejorar la simplificación del procedimiento administrativo					
22	El material informativo sobre los servicios que brinda la PCM son fáciles de entender					
23	Conoce las acciones que la PCM realiza para la mejora e implementación de la simplificación administrativa					

Cuestionario					
Calidad de servicio					
<p>Lo saludamos coordinadamente y solicitamos su apoyo para este trabajo de investigación que busca conocer su opinión respecto a la "Simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019", el cual tiene fines exclusivamente académicos. Agradecemos su colaboración y la seriedad de sus respuestas.</p> <p>Instrucciones: El cuestionario es anónimo. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos gustaría que marque con X, uno de los casilleros enumerados de acuerdo a la escala valorativa en la cual se refleje la percepción que usted tiene.</p>					
CÓDIGO CATEGORÍA					
1 = Totalmente en desacuerdo					
2 = En desacuerdo					
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
4 = De acuerdo					
5 = Totalmente de acuerdo					
Calidad de servicio					
	1	2	3	4	5
1	La PCM posee el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad.				
2	Las instalaciones físicas de la PCM son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios.				
3	Considera que el personal de la PCM tiene una apariencia pulcra para la atención a los usuarios				
4	Los materiales con los que cuenta la PCM llaman su atención				
5	Cuando el personal de la PCM se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.				
6	Cuando un administrado tiene problemas con un trámite, el personal de la PCM muestra un sincero interés en solucionarlo				
7	El personal de la PCM atiende mis llamadas telefónicas rápidamente o en un tiempo adecuado y responde a mi consulta.				
8	La PCM da respuesta a las solicitudes de los usuarios en el tiempo prometido o dentro del plazo correspondiente.				
9	Los servidores de la PCM realizan correctamente el registro de documentos				
10	El personal administrativo de la PCM informa con precisión a los usuarios cuando concluirá cada servicio.				
11	El personal administrativo de la PCM atiende con rapidez las solicitudes presentadas.				
12	El personal de la PCM siempre muestra disposición para ayudar a los administrados.				
13	El personal de la PCM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder a las preguntas.				
14	El comportamiento del personal de la PCM transmite confianza al momento de atenderme				
15	La PCM siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.				
16	El personal de la PCM comprende y atiende amablemente las necesidades específicas de los usuarios.				
17	El personal de la PCM tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.				
18	Siente que el personal de la PCM le da una atención individualizada.				
19	En la PCM tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.				
20	El personal de la PCM brinda una atención personalizada a cada usuario				
21	El personal de la PCM presta atención eficiente a cada una de las dudas de los administrados.				
22	El personal de la PCM tiene un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos.				

Anexo 3. Certificados de validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: PREPARATORIA								
1	La atención que le brindó el personal de la PCM fue oportuna	✓		✓		✓		
2	Siente que el personal de la PCM cumple con el tiempo de respuesta de los trámites	✓		✓		✓		
3	El personal de la PCM cumple verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos	✓		✓		✓		
4	Considera que todo el personal (atención al usuario, oficina técnica, etc.) de la PCM se involucra para la atención de su solicitud	✓		✓		✓		
5	El personal de las oficinas técnicas de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIAGNÓSTICO								
6	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.	✓		✓		✓		
7	Los requisitos para la realización de los trámites legales son básicamente necesarios	✓		✓		✓		
8	Considera que la PCM tiene la infraestructura y el equipamiento necesario para la atención que espera recibir	✓		✓		✓		
9	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	✓		✓		✓		
10	El servicio que recibió le demandó más tiempo del esperado.	✓		✓		✓		
11	El personal de atención al ciudadano de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: REDISEÑO								
12	La PCM explica correctamente los trámites que se realizan	✓		✓		✓		
13	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites	✓		✓		✓		
14	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	✓		✓		✓		
15	Las instalaciones físicas de la PCM donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	✓		✓		✓		
16	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	✓		✓		✓		
17	El personal de atención al ciudadano de la PCM entrega la documentación solicitada durante el proceso de atención	✓		✓		✓		
18	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	✓		✓		✓		
19	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
20	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	✓		✓		✓	
21	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	✓		✓		✓	
22	El material informativo sobre los servicios que brinda la PCM son fáciles de entender	✓		✓		✓	
23	Le orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no de un representante legal	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ALCAZ ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: METODOLOGO

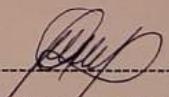
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... 15 de noviembre del 20 19

.....


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: PREPARATORIA								
1	La atención que le brindó el personal de la PCM fue oportuna	✓		✓		✓		
2	Siente que el personal de la PCM cumple con el tiempo de respuesta de los trámites	✓		✓		✓		
3	El personal de la PCM cumple verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos	✓		✓		✓		
4	Considera que todo el personal (atención al usuario, oficina técnica, etc.) de la PCM se involucra para la atención de su solicitud	✓		✓		✓		
5	El personal de las oficinas técnicas de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIAGNÓSTICO								
6	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.	✓		✓		✓		
7	Los requisitos para la realización de los trámites legales son básicamente necesarios	✓		✓		✓		
8	Considera que la PCM tiene la infraestructura y el equipamiento necesario para la atención que espera recibir	✓		✓		✓		
9	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	✓		✓		✓		
10	El servicio que recibió le demandó más tiempo del esperado.	✓		✓		✓		
11	El personal de atención al ciudadano de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: REDISEÑO								
12	La PCM explica correctamente los trámites que se realizan	✓		✓		✓		
13	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites	✓		✓		✓		
14	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	✓		✓		✓		
15	Las instalaciones físicas de la PCM donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	✓		✓		✓		
16	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	✓		✓		✓		
17	El personal de atención al ciudadano de la PCM entrega la documentación solicitada durante el proceso de atención	✓		✓		✓		
18	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	✓		✓		✓		
19	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN							
		Si	No	Si	No	Si	No
20	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	✓		✓		✓	
21	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	✓		✓		✓	
22	El material informativo sobre los servicios que brinda la PCM son fáciles de entender	✓		✓		✓	
23	Le orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no de un representante legal	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

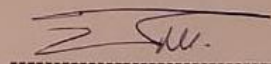
Apellidos y nombres del juez validador ^{Dr} Mg: Antón Flores, Juan Carlos DNI: 43494217

Especialidad del validador: economista

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...15 de noviembre del 2019...



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: PREPARATORIA								
1	La atención que le brindó el personal de la PCM fue oportuna	✓		✓		✓		
2	Siente que el personal de la PCM cumple con el tiempo de respuesta de los trámites	✓		✓		✓		
3	El personal de la PCM cumple verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos	✓		✓		✓		
4	Considera que todo el personal (atención al usuario, oficina técnica, etc.) de la PCM se involucra para la atención de su solicitud	✓		✓		✓		
5	El personal de las oficinas técnicas de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIAGNÓSTICO								
6	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.	✓		✓		✓		
7	Los requisitos para la realización de los trámites legales son básicamente necesarios	✓		✓		✓		
8	Considera que la PCM tiene la infraestructura y el equipamiento necesario para la atención que espera recibir	✓		✓		✓		
9	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	✓		✓		✓		
10	El servicio que recibió le demandó más tiempo del esperado.	✓		✓		✓		
11	El personal de atención al ciudadano de la PCM da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: REDISEÑO								
12	La PCM explica correctamente los trámites que se realizan	✓		✓		✓		
13	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites	✓		✓		✓		
14	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	✓		✓		✓		
15	Las instalaciones físicas de la PCM donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	✓		✓		✓		
16	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	✓		✓		✓		
17	El personal de atención al ciudadano de la PCM entrega la documentación solicitada durante el proceso de atención	✓		✓		✓		
18	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	✓		✓		✓		
19	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
20	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	✓		✓		✓	
21	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	✓		✓		✓	
22	El material informativo sobre los servicios que brinda la PCM son fáciles de entender	✓		✓		✓	
23	Le orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no de un representante legal	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HERMES ROBERTO LOSQUEIZA TORRES..... DNI: 26673916.....

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERIA CIVIL.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de Noviembre del 2019


Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La PCM posee el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la PCM son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera que el personal de la PCM tiene una apariencia pulcra para la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
4	Los materiales con los que cuenta la PCM llaman su atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
5	Cuando el personal de la PCM se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Cuando un administrado tiene problemas con un trámite, el personal de la PCM muestra un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	El personal de la PCM atiende mis llamadas telefónicas rápidamente o en un tiempo adecuado y responde a mi consulta.	✓		✓		✓		
8	La PCM da respuesta a las solicitudes de los usuarios en el tiempo prometido o dentro del plazo correspondiente.	✓		✓		✓		
9	Los servidores de la PCM realizan correctamente el registro de documentos	✓						
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	El personal administrativo de la PCM informa con precisión a los usuarios cuando concluirá cada servicio.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo de la PCM atiende con rapidez las solicitudes presentadas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la PCM siempre muestra disposición para ayudar a los administrados.	✓		✓		✓		
13	El personal de la PCM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder a las preguntas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD								
14	El comportamiento del personal de la PCM transmite confianza al momento de atenderme	✓		✓		✓		
15	La PCM siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	✓		✓		✓		
16	El personal de la PCM comprende y atiende amablemente las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓		
17	El personal de la PCM tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	Siente que el personal de la PCM le da una atención individualizada.	✓		✓		✓	
19	En la PCM tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	✓		✓		✓	
20	El personal de la PCM brinda una atención personalizada a cada usuario	✓		✓		✓	
21	El personal de la PCM presta atención eficiente a cada una de las dudas de los administrados.	✓		✓		✓	
22	El personal de la PCM tiene un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador Mg: ARCAS ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador:..... METODOLOGO

..... 15 de noviembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La PCM posee el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la PCM son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera que el personal de la PCM tiene una apariencia pulcra para la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
4	Los materiales con los que cuenta la PCM llaman su atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
5	Cuando el personal de la PCM se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Cuando un administrado tiene problemas con un trámite, el personal de la PCM muestra un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	El personal de la PCM atiende mis llamadas telefónicas rápidamente o en un tiempo adecuado y responde a mi consulta.	✓		✓		✓		
8	La PCM da respuesta a las solicitudes de los usuarios en el tiempo prometido o dentro del plazo correspondiente.	✓		✓		✓		
9	Los servidores de la PCM realizan correctamente el registro de documentos	✓						
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	El personal administrativo de la PCM informa con precisión a los usuarios cuando concluirá cada servicio.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo de la PCM atiende con rapidez las solicitudes presentadas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la PCM siempre muestra disposición para ayudar a los administrados.	✓		✓		✓		
13	El personal de la PCM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder a las preguntas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD								
14	El comportamiento del personal de la PCM transmite confianza al momento de atenderme	✓		✓		✓		
15	La PCM siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	✓		✓		✓		
16	El personal de la PCM comprende y atiende amablemente las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓		
17	El personal de la PCM tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No
18	Siente que el personal de la PCM le da una atención individualizada.	✓		✓		✓	
19	En la PCM tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	✓		✓		✓	
20	El personal de la PCM brinda una atención personalizada a cada usuario	✓		✓		✓	
21	El personal de la PCM presta atención eficiente a cada una de las dudas de los administrados.	✓		✓		✓	
22	El personal de la PCM tiene un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. Antón Flores, Juan Carlos DNI: 43494217

Especialidad del validador: economista

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La PCM posee el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la PCM son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera que el personal de la PCM tiene una apariencia pulcra para la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
4	Los materiales con los que cuenta la PCM llaman su atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
5	Cuando el personal de la PCM se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Cuando un administrado tiene problemas con un trámite, el personal de la PCM muestra un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	El personal de la PCM atiende mis llamadas telefónicas rápidamente o en un tiempo adecuado y responde a mi consulta.	✓		✓		✓		
8	La PCM da respuesta a las solicitudes de los usuarios en el tiempo prometido o dentro del plazo correspondiente.	✓		✓		✓		
9	Los servidores de la PCM realizan correctamente el registro de documentos	✓						
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	El personal administrativo de la PCM informa con precisión a los usuarios cuando concluirá cada servicio.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo de la PCM atiende con rapidez las solicitudes presentadas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la PCM siempre muestra disposición para ayudar a los administrados.	✓		✓		✓		
13	El personal de la PCM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder a las preguntas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD								
14	El comportamiento del personal de la PCM transmite confianza al momento de atenderme	✓		✓		✓		
15	La PCM siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	✓		✓		✓		
16	El personal de la PCM comprende y atiende amablemente las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓		
17	El personal de la PCM tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	Siente que el personal de la PCM le da una atención individualizada.	✓		✓		✓	
19	En la PCM tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	✓		✓		✓	
20	El personal de la PCM brinda una atención personalizada a cada usuario	✓		✓		✓	
21	El personal de la PCM presta atención eficiente a cada una de las dudas de los administrados.	✓		✓		✓	
22	El personal de la PCM tiene un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI NO HAY SUFICIENCIA

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

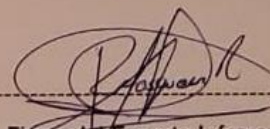
Apellidos y nombres del juez validador. D^a Mg: HERMES ROBERTO MOSQUEIRA RAMIREZ DNI: 266739K

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERIA CIVIL

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

LIMA 15 de NOVIEMBRE del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 4. Base de datos de la muestra

Variable: simplificación administrativa

	PREPARATORIA					DIAGNÓSTICO						REDISEÑO								IMPLEMENTACIÓN			
	Pr 1	Pr 2	Pr 3	Pr 4	Pr 5	Pr 6	Pr 7	Pr 8	Pr 9	Pr 10	Pr 11	Pr 12	Pr 13	Pr 14	Pr 15	Pr 16	Pr 17	Pr 18	Pr 19	Pr 20	Pr 21	Pr 22	Pr 23
E1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E5	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E6	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E8	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E9	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E10	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E11	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E12	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E13	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E14	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4
E15	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
E16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E18	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1
E19	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E21	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E22	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E23	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E24	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E25	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E26	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E27	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
E28	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E29	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E32	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E33	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E34	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E36	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E37	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
E38	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1
E39	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E40	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1

E41	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E43	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E44	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E45	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E46	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E47	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E48	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E49	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
E50	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E51	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E54	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E55	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E56	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E58	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E59	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
E60	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1
E61	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E62	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E63	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E64	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E65	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E66	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E67	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E68	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E69	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E70	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E71	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E72	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E73	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	
E74	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
E75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E76	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E77	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E78	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E79	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E80	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E81	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E82	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E83	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E84	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E85	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E86	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E87	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3

E88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E90	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E92	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E94	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E95	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E96	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E97	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E98	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E99	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4
E100	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
E101	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E102	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E103	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1
E104	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E106	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E107	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E108	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E109	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E110	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E111	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E112	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
E113	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E114	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E115	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E116	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E117	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E118	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
E119	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E120	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E121	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E122	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E123	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E124	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4
E125	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
E126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E127	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E128	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1
E129	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E131	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E132	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E133	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E134	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

E135	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E136	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E137	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	
E138	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E139	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E141	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E142	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E143	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E144	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E146	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E147	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
E148	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1
E149	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E150	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1
E151	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E153	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E154	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E155	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E156	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E157	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E158	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E159	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	
E160	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E161	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E163	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E164	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E165	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E166	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E168	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E169	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
E170	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1
E171	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E172	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E173	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E174	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E175	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E176	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E177	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E178	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E179	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E180	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E181	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2

E182	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E183	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E184	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E185	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E186	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E187	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E188	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E189	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E190	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E191	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E192	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E193	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E194	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E195	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E196	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E197	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4
E198	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
E199	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E200	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E201	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1
E202	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E204	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E205	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E206	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E207	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E208	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E209	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E210	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
E211	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E212	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E214	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E215	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E216	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E217	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E219	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E220	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
E221	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1
E222	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E223	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1
E224	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E226	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E227	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E228	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3

E229	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
E230	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E231	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E232	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	
E233	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E234	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E236	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E237	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E238	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E239	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E241	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E242	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
E243	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1
E244	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E245	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E246	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E247	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E248	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E249	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E250	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E251	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E252	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E253	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E254	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E255	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E256	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4
E257	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
E258	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E259	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E260	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E261	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E262	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E263	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E264	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E265	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E266	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E267	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E268	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E269	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E270	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E272	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E273	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E274	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E275	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4

E276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E277	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E278	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E279	5	5	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1
E280	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E281	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E282	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4
E283	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
E284	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E285	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E286	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1
E287	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	1
E288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E289	3	2	4	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E290	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E291	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E292	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E293	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E294	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E295	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
E296	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E297	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E298	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E299	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2
E300	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
E301	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E302	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
E303	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E304	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E305	4	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E306	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3
E307	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E308	2	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
E309	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E310	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
E311	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
E312	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E314	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E315	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E316	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E317	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
E318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1
E319	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E320	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
E321	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
E322	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3

E323 5 4 3 4 4 4 5 3 4 4 4 3 4 3 4 4 3 4 4 4 4 3

Variable: calidad de servicio

ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA						
	Pr 1	Pr 2	Pr 3	Pr 4	Pr 5	Pr 6	Pr 7	Pr 8	Pr 9	Pr 10	Pr 11	Pr 12	Pr 13	Pr 14	Pr 15	Pr 16	Pr 17	Pr 18	Pr 19	Pr 20	Pr 21	Pr 22
E1	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
E2	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
E4	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
E5	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3
E6	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E7	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3
E8	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
E9	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
E10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
E11	3	2	5	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1
E12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
E13	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
E14	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E15	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E17	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E18	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E19	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E20	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E21	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E22	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E23	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
E24	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E25	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E26	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E27	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E28	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E29	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
E30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E31	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E33	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3
E34	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E35	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
E37	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E38	4	4	3	1	4	2	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	1	2
E39	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
E40	3	2	5	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1
E41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
E42	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
E43	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

E44	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E45	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E46	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E47	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E48	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E49	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E50	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E51	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E52	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4
E53	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E54	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E55	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E56	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E57	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E58	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
E59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E60	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
E61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E62	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3
E63	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E64	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E65	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
E66	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E67	4	4	3	1	4	2	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	1	2
E68	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
E69	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E70	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
E71	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
E72	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3
E73	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E74	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3
E75	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
E76	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
E77	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E78	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E79	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E80	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E81	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E82	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E83	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E84	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E85	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
E86	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E87	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E88	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E89	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E90	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E91	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
E92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E93	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3
E94	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2

E95	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
E96	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
E97	3	2	5	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1
E98	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
E99	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
E100	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E101	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E102	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E103	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E104	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E105	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E106	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E107	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E108	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E109	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
E110	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E111	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E112	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E113	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E115	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3
E116	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E117	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E118	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
E119	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E120	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E121	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
E122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E123	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
E124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E125	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3
E126	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E127	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E128	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
E129	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E130	4	4	3	1	4	2	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	1	2
E131	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
E132	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E133	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
E134	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
E135	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3
E136	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E137	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3
E138	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E139	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E140	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E141	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E142	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E143	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E144	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E145	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3


E146	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4
E147	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E148	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	5
E149	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	3
E150	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E151	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E152	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4
E153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E154	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
E155	4	4	3	1	4	2	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	2
E156	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
E157	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E158	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
E159	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2
E160	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
E161	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E162	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
E163	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2
E164	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	3
E165	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
E166	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3
E167	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
E168	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4
E169	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
E170	3	2	5	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	1	4	4	3	4	4	1
E171	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
E172	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E173	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E174	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2
E175	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E176	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3
E177	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E178	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4
E179	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
E180	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2
E181	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3
E182	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4
E183	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E184	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	5
E185	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	3
E186	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E187	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E188	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4
E189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E190	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
E191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E192	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3
E193	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
E194	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E195	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
E196	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4

E197	4	4	3	1	4	2	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	1	2
E198	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E199	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
E200	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
E201	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
E202	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
E203	3	2	5	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1
E204	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
E205	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
E206	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E207	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E208	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E209	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E210	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E211	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E212	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E213	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E214	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E215	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
E216	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E217	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E218	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E219	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E220	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
E221	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E222	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
E223	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
E224	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3
E225	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E226	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3
E227	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E228	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E229	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E230	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E231	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E232	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E233	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E234	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E235	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
E236	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E237	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E238	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E239	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E240	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E241	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
E242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E243	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
E244	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3
E245	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
E246	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E247	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3

E248	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
E249	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3
E250	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E251	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3
E252	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
E253	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
E254	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
E255	3	2	5	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1
E256	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
E257	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
E258	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E259	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E260	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E261	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E262	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E263	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E264	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E265	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E266	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E267	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
E268	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E269	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E270	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E271	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E272	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E273	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
E274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E275	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
E276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E277	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3
E278	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E279	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E280	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
E281	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E282	4	4	3	1	4	2	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	1	2
E283	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E284	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E285	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E286	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
E287	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E288	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
E289	3	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
E290	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3
E291	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E292	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3
E293	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
E294	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
E295	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
E296	3	2	5	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1
E297	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
E298	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4

E299	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E300	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2
E301	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E302	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
E303	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E304	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
E305	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E306	5	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2
E307	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
E308	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
E309	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E310	1	1	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5
E311	1	2	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3
E312	4	3	3	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E313	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E314	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
E315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E316	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
E317	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E318	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3
E319	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E320	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E321	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
E322	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E323	4	4	3	1	4	2	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	1	2

Anexo 5 . Autorización

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
SEDE SHEL
TRAMITE DOCUMENTARIO
23 DIC. 2019
REGISTRO N.º 20190241667
HORA:
RECIBIDO EN LA FECHA

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 20 de diciembre de 2019

Carta P. 608-2019-EPG-UCV-LN

Lic. JORGE ALEXANDER MEDINA BURGA
Director General
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS


De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SHIRLEY MEDALY REQUEJO RAMOS identificado con DNI N.º 45838400 y código de matrícula N.º 6000150600; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS 2019


En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la Institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

ACCA

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

f | t | @ | v




PERÚ

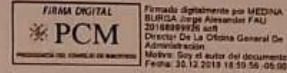
Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría Administrativa

Oficina General de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad

Miraflores, 30 de Diciembre del 2019
OFICIO N° D001367-2019-PCM-OGA



Señor
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte
Presente.-

Asunto: Facilidades a estudiante Shirley Medaly Requejo Ramos para trabajo de investigación.

Referencia : Carta P. 608-2019-EPG-UCV-LN

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y con relación al asunto y documento de la referencia, mediante el cual solicita se brinde facilidades a la Srta. Shirley Medaly Requejo Ramos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, en el marco del trabajo de investigación: "La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros".

Al respecto, hago de su conocimiento que se ha encomendado al Sr. Julio César Rangel Silva, Coordinador de la Oficina de Trámite Documentario, absolver las consultas de la Srta. Shirley Medaly Requejo Ramos sobre el servicio que se brinda al ciudadano; debiendo presentarse en nuestra sede de Palacio de Gobierno, sito en Jr. Carabaya, cuadra 1 s/n, Cercado de Lima, el día viernes 03 de enero de 2020, a horas 11:00 a.m.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JORGE ALEXANDER MEDINA BURGA
Director de la Oficina General de Administración
Presidencia del Consejo de Ministros



JMB/pvy

Firmado digitalmente por VILLAVICENCIO YUMAHUO es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de Ministros, aplicando el artículo 25 de la Ley N° 27107, modificada por el artículo 17 de la Ley N° 27444, y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 028-2016-PCM. Su contenido, integridad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
Fecha: 30.12.2019 18:36:05:00
Url: <https://sgdciudadano.pcm.gob.pe/register/verifica> Clave: DL9KYMS

EL PERÚ PRIMERO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019" de la estudiante **Shirley Medaly Requejo Ramos**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 14 enero del 2020



Noel Alcas Zapata
DNI: 06167282



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Dr. Shirley Medaly Requejo Ramos (ORCID: 0000-0002-2136-6875)

ASESOR:
Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú
2019

- 📖
- 🗨️
- 19
- 📄
- 🔍
- ⬇️
- ℹ️



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Riquiezo Ramos Shirley Medaly
D.N.I. : 45 83 8400
Domicilio : J.7 Huancan 2730 Jesús María
Teléfono : Fijo : Móvil : 999 014 273
E-mail : riquiezo.shirley@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Riquiezo Ramos, Shirley Medaly

Título de la tesis:

La simplificación administrativa en la calidad de
servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis

Firma :

Fecha : 28 de febrero de 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Shirley Medaly Requijo Ramos

INFORME TITULADO:

La Simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 25 de enero del 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Handwritten signature]