



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Simplificación administrativa y calidad de atención en la
Unidad de Gestión Forestal y Fauna Silvestre San Martín,
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

García Silva, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-6950-5678)

ASESOR:

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, que me inculcaron grandes valores, a mi esposa e hija que me enseñaron a luchar por nuestros sueños.

Juan

Agradecimiento

A mi familia que siempre me brindaron su apoyo, sus palabras de motivación que hicieron posible cumplir un objetivo más en mi vida profesional.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1	Dimensión Proceso de modernización.....	24
Tabla 2	Dimensión de Incorporación de las tecnologías.....	25
Tabla 3	Dimensión Buenas prácticas de la digitalización.....	26
Tabla 4	Variable Simplificación administrativa.....	27
Tabla 5	Dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.....	28
Tabla 6	Dimensión Proceso de atención.....	29
Tabla 7	Dimensión Reclamos y sugerencias.....	30
Tabla 8	Variable Calidad de atención.....	31
Tabla 9	Correlación de las variables.....	32
Tabla 10	Correlación proceso de modernización y calidad de atención.....	33
Tabla 11	Correlación incorporación de las tecnologías y la calidad de atención.....	34
Tabla 12	Correlación buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención.....	35

Índice de figuras

Figura 1	Dimensión Proceso de modernización.....	24
Figura 2	Dimensión de Incorporación de las tecnologías.....	25
Figura 3	Dimensión Buenas prácticas de la digitalización.....	26
Figura 4	Variable Simplificación administrativa.....	27
Figura 5	Dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.....	28
Figura 6	Dimensión Proceso de atención.....	29
Figura 7	Dimensión Reclamos y sugerencias.....	30
Figura 8	Variable Calidad de atención.....	31

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal y fauna Silvestre San Martín, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 452 usuarios y la muestra fue de 208. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la Unidad de Gestión Forestal y Fauna Silvestre San Martín, 2022, con el análisis estadístico de Rho de Spearman es de 0,984 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).

Palabras clave: procesos, atención, calidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and the quality of care in the San Martín forest and wildlife management unit, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 452 users and the sample was 208. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. Concluding that there is a significant relationship between administrative simplification and the quality of care in the San Martín forest and wildlife management unit, 2022, with the statistical analysis of Spearman's Rho is 0.984 and a p-value equal to 0.000 (p-value \leq 0.01).

Keywords: processes, attention, quality.

I. INTRODUCCIÓN

Antes de poder realizar la problemática en sus diferentes niveles se definirá a cada variable, siendo para la simplificación administrativa que es definida por la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), como lo diferente procedimientos estratégicos abordados por las entidades públicas para hacer posible la disminución de aquellas etapas innecesarias para la entrega de un servicio hacia la ciudadanía, de modo que este se entregue de manera versátil cumpliendo los estándares de calidad para incrementar el nivel de satisfacción, al mismo tiempo que permite disminuir los costos innecesarios que son reflejados al momento de entregar el servicio al usuario (Bolaños, 2015), dichas variables son importantes en la medida que una adecuada y oportuna simplificación administrativa ayudara a mejorar los procesos internos y por ende brindar una adecuada atención al usuario, reduciendo sus tiempos de espera.

En el contexto internacional, en países de Europa y América latina, es necesario utilizar estrategias para la modernización de los diferentes procedimientos relacionados con la entrega de los servicios estatales debido a que existe una gran cantidad de trámites en los que involucran etapas innecesarias que solamente retrasan la entrega de incrementan los costos innecesarios que genera malestar en los ciudadanos. Dentro de ellos, los trámites administrativos son aquellos que presentan un alto nivel de burocracia que facilita la determinación de procedimientos innecesarios que no generan ningún valor agregado al servicio final, por lo tanto, necesita ser simplificados para poder brindar mayor dinamismo y satisfacción hacia el público. Por ello, debido a la falta de un análisis estratégico de los procesos institucionales para la entrega del servicio hacia el ciudadano, se incrementa el nivel de insatisfacción y la pérdida de competitividad institucional (Luciano et al., 2021).

En el Perú, durante mucho tiempo se ha venido observando problemas que se encuentran vinculados con los obstáculos para la entrega de un servicio oportuno y de calidad hacia los usuarios, dentro de los cuales se detalla a la burocracia como el factor predominante que impide el dinamismo,

asimismo, este problema viene generando la utilización de recursos públicos innecesarios para dar cumplimiento a estos procedimientos que no están simplificados y que sólo generan gastos (Tejedor, 2021). De esta manera, se visualiza la poca actividad de las entidades públicas para cumplir con su responsabilidad de respecto a la aplicación de los procedimientos para la simplificación administrativa que permita disminuir los trámites innecesarios y se mejore el nivel de competitividad institucional para la atención adecuada y oportuna de las personas, asimismo, se debe integrar capacitaciones para que el personal esté debidamente actualizado y presente las competencias para brindar una atención óptima.

En el contexto nacional, desde el 2016, las iniciativas desarrolladas para ambas no se complementan en una sola estrategia, orientando todo el ciclo de toma de decisiones (SGC-PCM, 2021). Durante el año 2018, las diferentes entidades estatales realizaron la planificación y puesta en marcha de diversos mecanismos para la mejora de la de atención en los gobiernos locales, a pesar de ello, la falta de compromiso provoca que estos no se cumplan a cabalidad y no se dé cumplimiento al planeamiento de desarrollo y modernización de la gestión estatal, por lo tanto, no se reduce los procesos administrativos innecesarios (PCM-PERU, 2020).

En la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, en su afán de modernización del estado y en cumplimiento de las diversas normativas ha ido implementando algunos procesos, no obstante esa implementación no viene teniendo los resultados esperados en la medida que hay procesos y tramites que demoran más del tiempo estipulado en el TUPA en algunas área de la institución generando cuellos de botella y posteriormente sobrecargas laborales, conduciendo a la prestación ineficiente de los servicios respecto a la resolución de las dudas, trámites demorados, además presentan reclamos, quejas y denuncias públicas por las demoras en sus procesos.

Para la formulación del problema, se planteó el problema genera: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en

la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022? De la cual se suscitan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022? ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022? ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022?

En cuanto a la justificación, se tiene lo siguiente: la justificación teórica, se justifica en normativas como también en teorías que describirán cada variable, teorías con las que se desarrolla la investigación y se fundamentara la parte teórica de la investigación. Justificación práctica, se brindará alternativas de solución a modo de recomendaciones para poder mejorar los procesos y aplicar una adecuada simplificación administrativa que permita brindar una adecuada atención al usuario, mejorando así la gestión institucional actual con procesos transparentes y oportunos. En tanto, la justificación metodológica, se hará uso de la metodología científica, teniendo así una investigación de tipo básica, nivel correlacional, además que los instrumentos pueden servir como base para futuras investigaciones. Para la justificación social, se pretende brindar un servicio adecuado satisfaciendo las necesidades de los usuarios, como también contribuir en la mejora de las políticas públicas nacionales.

En cuanto a los objetivos, como objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022, de la cual nacen los siguientes objetivos específicos: Conocer la relación entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Analizar la relación entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Conocer la relación entre las buenas

prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Asimismo, se planteó las hipótesis. Hipótesis general, Hi: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Y como hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. H2: Existe relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. H3: Existe relación significativa entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha congregado diferentes enfoques de tipo conceptuales para brindar mayor información sobre las variables: dependiente simplificación administrativa, independiente calidad de atención. De esta manera se agregaron investigaciones anteriores a realizadas sobre el tema en calidad de antecedentes.

En un ámbito internacional se citó a Garrido y Córdova (2021), cuya finalidad del estudio fue describir la accesibilidad y a través de un estudio básico no experimental integrando con una población y muestra de 24 personas que fueron encuestadas por medio del cuestionario. Concluyeron que, se estableció la existencia de una mayor frecuencia con respecto a las determinaciones serológicas de 79.70%, asimismo, se ha generado un aumento de la suplementación, a las embarazadas con hierro y ácido fólico en un 93.43% en base a todo esto se puede señalar, que es lo que respecta a la aceptación de los médicos dentro del Centro de Salud esta incide de manera positiva en los resultados que se obtienen de la Comunidad, y a su vez, generando una mejor calidad de atención.

Así mismo se citó a Noboa (2021), con su estimación básica no experimental, con un conjunto poblacional y muestral 255 usuarios haciendo uso de la encuesta instrumento de técnica y cuestionario, la misma que tuvo como finalidad la determinación de aquellos factores que generan influencia en la percepción de calidad de atención. Concluyó que, con respecto a la calidad de atención y a la capacidad respuesta de dentro del hospital se ha obtenido un menor porcentaje pudiendo señalar que necesita mayores cambios para generar su mejora. Asimismo, la percepción de la calidad representa uno de los factores vitales al momento de realizar análisis de su calidad como institución.

Seguidamente se citaron a Alcoser y Pillajo (2021), cuya investigación tuvo como finalidad la identificación de a calidad de atención percibida por los usuarios respecto al personal médico; a través de un estudio básico no experimental integrando con una población y muestra de 34 usuarios que fueron encuestadas por medio del cuestionario. Se concluyó que, con respecto a las características sociodemográficas observadas en la

investigación, se puede señalar que el 92.7% de los cuidadores son del sexo femenino, asimismo, el grupo etario se encuentra entre los 19 a 65 años

Para ello se citaron a Mazón y Pillajo (2020), cuya investigación tuvo como finalidad la determinación de la percepción de los pacientes geriátricos sobre la calidad de atención; fue un estudio básico no experimental, integraron una población y muestra de 30 usuarios que pasaron a ser encuestados con el cuestionario. Concluyeron que, en lo que respecta a la percepción de calidad en el primer centro ésta fue de 5.1 y en el segundo fue de 5.7, pudiendo de esta manera señalarse, qué hiciste en ciertas deficiencias en la calidad de atención brindada, es por ello que se necesita generar mejoras, las mismas que serán implementadas para beneficio de sus pacientes.

Por ende, se citó a Ayoví (2020), cuyo estudio tuvo la finalidad de generar un análisis con respecto a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, a través de un estudio básico no experimental integrando con una población y muestra de 436 usuarios que fueron encuestadas por medio del cuestionario. Concluyó que, un 58,03% de los usuarios encuestados muestra su satisfacción con respecto a la atención que se les brinda, mientras el 41,47% refirieron la Inconformidad con la atención y el servicio que les brinda la institución.

Para el ámbito nivel nacional se citó a Ramos (2022), cuya finalidad fue determinar la influencia de la simplificación administrativa con respecto a la calidad del servicio. Fue de tipo básico no experimental, con 49 directores como población y muestra, para lo cual empleó a la encuesta mediante el cuestionario. Concluyó que, un 63% de los usuarios consideran que el tiempo para brindar la atención no resulta el más eficiente, asimismo, un 22% lo califica como óptimo, Asimismo, se ha obtenido una correlación de 0,809, la cual permitió determinar la necesidad de aplicar la simplificación como fundamento para generar mayor calidad de los servicios.

Así mismo se citó a Castillo (2022), con su investigación, cuya finalidad fue la determinación de la simplificación administrativa y la influencia que ésta tiene sobre la mejora de la calidad del servicio; a través de un estudio básico no experimental integrando con una población y muestra de 50 trabajadores que fueron encuestadas por medio del cuestionario. Concluyó que, en base

a los datos obtenidos de los servidores quienes refieren que la aplicación de esta simplificación administrativa resulta necesaria para generar la eliminación de los obstáculos y los costos innecesarios dentro de todo el proceso al interior de la Institución, generando de esta manera un mayor grado de satisfacción en sus usuarios.

Así mismo se citó a Campana (2021), cuya investigación tuvo como finalidad la determinación del nivel de relación que existiese entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa; fue de tipo aplicada con un diseño no experimental, abarcó a 61 colaboradores como población y muestra a la vez, los cuales fueron encuestadas con el cuestionario. Concluyó que, el 52% consideraron de nivel regular a la simplificación administrativa, mientras un 45.9% lo ha descrito como bueno.

Por consiguiente, se citó a Prado (2021), cuya investigación tuvo como finalidad la determinación de la incidencia de la simplificación administrativa en los procesos administrativos dentro de la institución; a través de un estudio básico no experimental integrando con una población y muestra de 54 colaboradores que fueron encuestadas por medio del cuestionario. Concluyó, que, con respecto a la variable de simplificación administrativa, se encuentra en un nivel bueno. Con respecto a sus dimensiones de la calidad del servicio, este tiene un nivel bueno con un 59% y regular con un 33%, Asimismo, se ha determinado que la simplificación administrativa posee una incidencia baja de carácter no significativo.

Finalmente se citó a Dioses (2021), con su investigación, que tuvo como finalidad el establecimiento de la manera en que influye la simplificación en la satisfacción de los trabajadores; fue de tipo básico no experimental con una población y muestra de 474 funcionarios que fueron encuestados mediante el cuestionario. Concluyó que, un 40% de los encuestados posee un nivel regular de satisfacción con respecto a la simplificación administrativa de los procesos y un 60% posee una alta satisfacción.

En cuanto a la variable Simplificación administrativa se citó a la Presidencia del Consejo de ministros (2021), que refiere que es la separación de todos aquellos impedimentos y/o requisitos para la realización de un trámite

determinado, los mismos que son creados en el ejercicio propio de la gestión gubernamental.

De acuerdo a Bueno (2019), refieren que ésta resulta de la desaparición, de aquellas barreras u obstáculos de carácter administrativo, que posee una identidad en el desarrollo de sus procesos. Para Acosta (2018), refieren que esta es la articulación de procesos internos de la organización, los mismos que son aplicados en sus procedimientos para la reducción de costos y sobre todo, de tiempo en los trámites internos, mejorando de esta manera la eficiencia en la atención y los costos de procedimientos.

Con respecto a las dimensiones de la variable se citó a la Presidencia del Consejo de ministros (2021), lo cual son los siguientes: Proceso de modernización, representa el proceso de cambio dentro de la esfera política, social y financiera de un Estado. Según Pérez (2021), es el proceso de cambio en las estructuras, funciones, actores, normas, valores y comportamiento institucionales.

Incorporación de las tecnologías, representa la incorporación de nuevas tecnologías dentro del Estado para que se encuentran a disposición del usuario, con la finalidad de generar un acceso mayor a su Gobierno. (Florián, 2019).

Con respecto a las buenas prácticas de digitalización, este es un punto fundamental en el mundo globalizado de hoy en día y éstas necesitan ser implementado dentro de las instituciones para brindar una atención adecuada a los beneficiarios. (Presidencia del Consejo de ministros, 2021). Representa el proceso de transformación de todos aquellos procesos analógicos y objetos físicos a la plataforma digital. (Beltrán, 2021).

Según Silva y Delgado (2020), este este proceso de simplificación genera que los procedimientos de las entidades públicas aseguren la eficiencia y la eficacia de sus recursos, de modo que se encuentra conformada por todos los pasos y faciliten de esta manera una administración más eficiente. Tal como lo menciona Flores (2018), refieren que aún no es un beneficio para los administrados, sino que aún sigue siendo un reto para el estado actual.

De otro modo Tejedor (2021), refiere que es todo un proceso de carácter permanente e integral de la mano de la transformación y de la mejora de una determinada entidad resultante de todo un conjunto de iniciativas de mejora.

De esa manera Ferney y Gallo (2019), refieren que el Estado necesita integrar estos procesos dentro de sus entidades, con la finalidad de generar procedimientos claros y ágiles para atención de sus usuarios. En este sentido Shimabukuro y Guzmán (2018), refiere que éste representa una garantía para el administrado ya que es deber fundamental del Estado asegurar el correcto desarrollo de sus procedimientos. Según Beltrán (2021), refieren que este tiene como objetivo la eliminación de todos aquellos obstáculos para los usuarios que se generen debido a un inadecuado funcionamiento administrativo. De acuerdo a Pérez (2021), refieren que es la acción de simplificar, es decir, generar una atención más fácil y sencilla a los usuarios con respecto a sus requerimientos.

Para Florián (2019), son aquellas actuaciones que tienen como finalidad generar la reducción del número de procedimientos administrativos que existen dentro de una entidad, generando de esta manera que se realicen los procedimientos de manera más dinámica. Tal como lo menciona Cubas (2020), refiere que, aunque existen grandes avances con respecto a la simplificación administrativa, éste sigue reportando una barrera burocrática para el usuario. De otro modo Cucat et al (2020), Refiere que el proceso de simplificación debe ser implementado en todas las entidades públicas a fin de establecer un mayor dinamismo en los procesos internos de estas entidades y, a su vez, generando una atención más eficiente del usuario.

Para la segunda variable calidad de atención se citó a Bolaños (2015), es aquella percepción con respecto a la prestación de un determinado servicio. En tanto, Fariño et al. (2018), refiere que es el juicio sobre la calidad que recibe, pudiendo calificarlo como superior o inferior. En este contexto, Gutiérrez et al. (2019), refiere que las entidades necesitan mejorar sus servicios para generar una calidad de atención adecuada.

Las dimensiones son las siguientes: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, es aquel mobiliario o infraestructura propia de la entidad que es usada para ofertar sus servicios a la ciudadanía de una manera adecuada. (Bolaños, 2015), asimismo, son aquellas instalaciones usadas por los ciudadanos. (Vite et al, 2018)

Proceso de atención, es aquel proceso brindado a la población con la finalidad de cubrir todas aquellas necesidades que tiene. (Bolaños, 2015), El conjunto de operaciones que una institución lleva a cabo con todos sus empleados, para garantizar una experiencia sólida y satisfactoria para cada usuario (Puican, 2021).

Reclamos y sugerencias, mecanismo empleado en las entidades para la admisión registro y el procedimiento de aquellos requerimientos. (Bolaños, 2015). Es la presentación de escrito por parte del usuario donde señale una determinada situación, la misma que no fue resuelta por la entidad, lo que deriva en la presentación del presente reclamo. (Gutiérrez y Mendoza, 2019).

Los autores Flores y Delgado (2020), refieren que para obtener una calidad de atención adecuada resulta necesario generar la satisfacción de a todas las necesidades propias del usuario. Asimismo, Castro et al. (2021), refieren que la garantía que cada usuario recibe con respecto a la atención brindada en base a la solicitud planteada por el usuario. Por otra parte, Suárez et al. (2019), refieren que es el nivel de atención brindada por la organización con respecto a la adquisición de un determinado servicio. En cambio, Febres y Mercado (2020), refieren que cuando las entidades u organizaciones prestan servicios de calidad, esto genera una repercusión positiva en la población y generando que se sientan confiados de obtener los servicios que necesitan.

Para Mendoza (2020), es aquella atención brindada por un servidor de una determinada organización u entidad que busca la satisfacción máxima del usuario. Para Araya y Mercé (2019), refiere que una organización tiene como finalidad brindar servicios de calidad a sus usuarios, es por ello que debe de contar con personal capacitado. Es por ello que Pincay (2022), refieren que

esta calidad de atención representa aquellas técnicas que generan el fortalecimiento de los estándares de eficiencia y eficacia con respecto a la atención. En este sentido Bustamante et al (2019), refieren qué es la atención adecuada del usuario con respecto a la satisfacción de sus necesidades y demandas. Así, Vela (2020), refiere que la calidad de atención representa una de las grandes prioridades que tiene el Estado, por ello es indispensable que sus instituciones prioricen las necesidades de sus usuarios, generando de esta manera que se direccionen todos sus recursos para lograrlo.

En tanto, Boada et al. (2018), refieren que es necesaria la evaluación constante de los procesos internos, con la finalidad de obtener buena atención a sus usuarios. De esa manera Montalvo et al (2020), refieren que la percepción de calidad representa el resultado de toda la Interacción que existe entre la entidad y el usuario. Así también, Coronel et al (2019), hacen referencia a que cuando se habla de calidad en salud, resulta necesario conocer las dimensiones que lo conforman con la finalidad de trabajar en ello y brindar la atención adecuada a los usuarios. Según Cervantes et al (2020), quienes comentan que la calidad del servicio y sobre todo el trabajo en equipo dentro de las organizaciones o entidades, se han convertido en pilares de la organización, puesto que buscan proveer servicios que satisfagan a sus usuarios. Para Castillo et al (2020), refiere que la calidad de los servicios es generada en base a la satisfacción de todas las expectativas y necesidades que tiene el usuario. Es por ello que el Estado debe garantizar la atención efectiva de los mismos a través de sus diferentes organismos.

Para Moreno (2019), esta calidad del servicio consiste en las discrepancias entre la percepción del usuario con respecto al servicio que quiere recibir y la que recibe. De esa manera Moreira et al (2020), refieren que ésta tiene como objetivo cubrir y sobrepasar las expectativas propias del usuario con respecto al servicio que de una determinada organización u entidad oferta. En este sentido Cueto et al (2020), refiere que en el mundo globalizado de hoy en día la calidad del servicio resulta cada vez más importante, considerándolo un factor determinante para poder señalar si una

organización o entidad es eficiente. De acuerdo a Puican (2021), refiere que la calidad de atención en muchos casos se encuentra afectada por la actitud de los empleados, los mismos que sus atenciones se muestran prepotentes e indispuestos a comprender determinadas situaciones propias del usuario.

Según Araya y Mercé (2019), es importante considerar a la calidad de atención como un requisito fundamental dentro de la gestión finca para poder entregar servicios de calidad hacia la ciudadanía, del estos puedan satisfacer las diferentes expectativas y permita el desarrollo de sus necesidades de manera exitosa; dentro de ello se debe destacar las necesidades implica algunos procesos y actividades innecesarias que solamente genera incomodidad en el usuario y no agrega valor al procedimiento, por ello, como parte del mejoramiento de la calidad de atención se debe considerar el análisis del funcionamiento en los diferentes canales que las entidades utilizan para realizar la atención de las necesidades del público, todo esto con la finalidad de establecer aquellas falencias representativas que necesita ser mejorado a través del despliegue de recursos y procedimientos de acuerdo al lugar donde se sitúen estos problemas, de modo que la solución sea oportuna y certera para mejorar los resultados.

Por su parte Boada et al. (2018), hacen referencia que, uno de los principales retos de los organismos es brindar una atención de calidad a los usuarios, mediante el buen desempeño de los colaboradores dentro de cada área en el que labora, de modo que permita satisfacer las necesidades del usuario y la mejora de la imagen de la organización; además se requiere que los colaboradores estén plenamente capacitados con la condición de que puedan llevar a cabo con el cumplimiento de las metas que se propongan, ya que en alguno de los casos existen dificultades en la cual es personal no logra efectuar buena función, debido a la falta de capacidad de poder responder ante los problemas que se dan dentro del ambiente de trabajo.

De acuerdo a Boada et al. (2018), es necesario que las autoridades tienen la responsabilidad de monitorear los procedimientos que se desarrollan

internamente para la atención de la ciudadanía, dentro de ellos deben realizar un análisis estratégico para determinar si los colaboradores se están desempeñando de manera correcta dentro del área de atención capacidades respecto a la proyección hacia el público; de esta manera también lograrán implantar la capacidad de empatía para atender al público de acuerdo a sus diferentes características y necesidades, del que se posibiliten la calidad capaz de satisfacer aquellas necesidades específicas, teniendo en cuenta que muchas veces existen limitaciones en las personas, y las cuales hace necesario la entrega de servicios especializados para poder suplir estos requerimientos y es a lo que se llama equidad.

De acuerdo a Bustamante et al (2019), hacen referencia que, en la actualidad diversas entidades han visto conveniente aplicar estrategias a fin de poder obtener buen resultado durante la entrega de los servicios hacia la ciudadanía; es por ello que, mediante la implementación de tecnologías dentro de su sistema, han logrado mejorar la atención en sus servicios que se brindan, facilitando de manera eficiente el desempeño de los colaboradores dentro de las áreas en la que cumplen sus funcionalidades. Asimismo, uno de las razones por el cual los organismos han logrado mantener un buen desarrollo de sus planes, se debe al buen trabajo que viene efectuando.

Los autores Bustamante et al (2019), establecen que la calidad de atención muchas veces se deterioran con la falta de capacitación de los colaboradores que son designados a estas áreas, debido a que muchos de ellos presentan altos niveles de estrés o problemas personales que no son manejados de manera adecuada, los cuales interfieren en la atención al momento de estar en contacto con los clientes o usuarios, por lo tanto, es importante que la organización esté en constante monitoreo de estos comportamientos para poder determinar las soluciones respectivas, teniendo en cuenta que los usuarios necesitan una atención cálida y agradable que permita expresar sus necesidades y que al mismo tiempo a reciba la subgerencia respectiva de los bienes o servicios que ayudarán a brindar una solución a sus problemas. En este sentido, resulta imprescindible la labor de los supervisores quienes

deben estar al pendiente del proceso de atención para asegurar que este se desempeñe de manera adecuada considerando las diferentes características del público para determinar sus necesidades y otorgar la solución pertinente.

Asimismo, Castillo et al (2020), establecen que, muchas veces algunos indicadores que debe ser considerados como tranquilidad para los colaboradores, generan una mala calidad de atención que se brinda al público, dentro de ello se destaca el más resaltante que está relacionado con el nombramiento de las personas dentro su puesto de trabajo, tienen muchas veces consideran que son indispensables y que no puede ser removido de su puesto debido al contrato existente, esto genera que no valora en su puesto de trabajo y se desempeñen sin cumplir las obligaciones que estipular el manual de procedimientos, dando lugar a la prestación de una mala calidad de atención provocando incomodidad en los usuarios; por ello, la gestión organizacional también debe encargarse de estos elementos a través de la implementación de lineamientos normativos que regulen las actividades de los colaboradores nombrados, estipulando también las sanciones que pueden recibir si el desempeño no es adecuado y atenta contra la imagen organizacional.

Según Coronel et al (2019), indican que, uno de los principales problemas por el cual muchas entidades han logrado tener una mala gestión en sus actividades, es por la falta de un buen sistema de administración de los recursos, lo cual eso ha generado que no logren tener un buen resultado durante la entrega de los servicios, de modo que eso ha resultado un problema para los usuarios, debido a la falta de atención oportuna que se brinda; por lo tanto, todo eso conlleva a que la organización pierda la imagen institucional y tengan como resultado no logren satisfacer la necesidad de los usuarios.

Tal como lo establecen Cervantes et al (2020), el sector público siempre han tenido una mala reputación respecto a la calidad brindada, esto generalmente está provocado por un mal desempeño de los colaboradores

de esta área debido a que no reciben un trato adecuado por parte de los directivos, muchas veces las actividades son monótonas que generan estrés y aburrimiento que son transmitidas hacia los usuarios; asimismo, la falta de cumplimiento de los contratos como la remuneración respecto a los parámetros y el tiempo establecido, provocan que los colaboradores no se desempeñen siendo consciente de su responsabilidad para transmitir la imagen organizacional.

Considerando a Coronel et al (2019), se debe tener en cuenta que la calidad de atención brindada por las empresas y organizaciones es la carta de presentación de la seriedad y la responsabilidad para atender a las personas, por lo tanto, esta escapa de generar una imagen en el público a partir de la forma en cómo ha sido entregado los servicios y como se ha realizado la atención, por lo que necesita ser abordado de manera estratégica e inteligente para generar un impacto positivo que abra la posibilidad de satisfacción y al mismo tiempo desarrolle la confianza para la continuidad de compra cuando se trata de aquellas empresas dedicadas a la prestación de bienes y servicios. Asimismo, es indispensable la utilización de instrumentos debidamente validados para recopilar información confiable que ayuda a determinar el nivel de percepción de esta variable para poder aplicar los procedimientos o respectivos que conlleven a mejorar la calidad.

Por otro lado, Mendoza (2020), consideran que la calidad de atención con la cual las organizaciones prestan los servicios hacia los usuarios, es el reflejo de la organización interna, teniendo en cuenta que el proceso productivo finaliza cuando los bienes o servicios son entregados hacia el usuario, de modo que, si la calidad de atención no es óptima o no corresponde a los niveles que los usuarios proyectan, simplemente el proceso productivo por más complejo especializado que sea no servirá de mucho para mejorar la imagen y la rentabilidad organizacional. Por ello, se destaca la necesidad de contar con un personal especializado con los conocimientos necesarios y un alto nivel de compromiso con los objetivos organizacionales para hacer posible la entrega de una atención cumpliendo los parámetros establecidos para generar una calidad óptima. Para lograr un alto nivel de compromiso de

los colaboradores y propicie un desempeño eficiente en el área de atención, las organizaciones deben abordar procedimientos estratégicos para potenciar su satisfacción laboral, teniendo en cuenta que este elemento permitirá una atención oportuna y cálida para toda la población usuaria.

Según Montalvo et al (2020), es importante llevar a cabo un análisis interno para determinar el clima laboral, teniendo en cuenta que éste puede incidir sobre la función del personal, sobre todo de aquellos que se encuentran en el área de atención porque son los primeros que entran en contacto con los usuarios, de modo que se pueda brindar los elementos necesarios para un desempeño eficiente que ayude a proyectar una imagen positiva organizacional, teniendo en cuenta además que está es la carta de presentación que será valorada de manera positiva o negativa por el público de acuerdo a como haya sido la atención durante su presencia de manera física o a distancia. Por lo tanto, sin importar el canal que utilicen las organizaciones para la atención de su público, el personal designado debe de desempeñarse de manera respetuosa y con la predisposición necesaria para atender sus necesidades o inquietudes, teniendo en cuenta que muchas veces las personas realizarán preguntas sobre las propuestas entregadas por la organización, pero no llegarán a concretar una compra.

De acuerdo a Pincay (2022), la tolerancia es un elemento importante que debe ser desarrollado dentro de los colaboradores designados a la atención del público, esto debido a que no siempre las personas se acercaran a la organización para la compra de un bien o servicio, sino que muchas veces lo harán para realizar preguntas sobre las características de las prestaciones, entre otros; asimismo, se acercaran personas que no tienen amplio conocimiento sobre los bienes o servicios que necesitan para satisfacer sus necesidades, por lo que los colaboradores deben tener la paciencia necesaria para explicar a detalle cada uno de los requerimientos solicitados, de modo que la adquisición conlleve a obtener resultados satisfactorios y generen confianza con la organización a partir de una atención eficiente y de calidad.

De tal manera Vite et al (2018), refiere que las entidades y organizaciones deben generar un reestructuramiento de todo su procedimiento, con la finalidad de brindar servicios de calidad que cumplan con las expectativas de sus usuarios. Según Toral et al (2018), quienes refieren que este es todo un proceso de generar fidelización entre los clientes, puesto que, si ven satisfechas sus necesidades, tendrán la confianza plena de retornar de manera posterior. Tal como lo menciona López (2018), refiere que la calidad del servicio depende mucho del recurso humano dentro de la administración pública, jugando un factor fundamental y decisivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El conocimiento científico se fundamenta en principios, teorías y conceptos del conocimiento empírico asimismo se generaliza y pronostica de lo que se quiere llevar a cabo.

3.1.1. Tipo de estudio

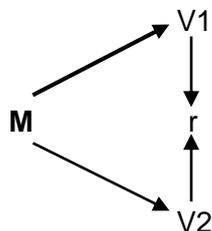
Fue de tipo aplicada. Tomando como base la literatura del Concytec (2018), “las investigaciones aplicadas están dirigidas a la generación de un conocimiento más amplio con respecto a los fenómenos, materia de investigación”

De enfoque cuantitativo, ya que parte de la búsqueda de generación de un mayor conocimiento científico, teniendo como característica principal la determinación de los diversos fenómenos que lo conforman. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de la investigación

Diseño no experimental. En base al estudio de Hernández et al. (2014) son aquellos estudios ejecutados sin manipulación alguna de las variables. Además, el estudio es correlacional. Para Hernández (2018) quien refiere que la finalidad es la determinación del grado de asociación que existe entre fenómenos del estudio.

El diseño de la presente investigación está representado por el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Simplificación administrativa

V2 = Calidad de atención

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa

Definición conceptual

Presidencia del Consejo de ministros (2021), define que se refiere que es la separación de todos aquellos impedimentos y/o requisitos para la realización de un trámite determinado, los mismos que son creados en el ejercicio propio de la gestión gubernamental.

Definición operacional

Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert a través de un cuestionario.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual

Es la integración de las condiciones y los elementos necesarios para proporcionar una atención eficiente de las necesidades del público (Bolaños, 2015)

Definición operacional

Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert a través de un cuestionario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Bernal (2010), es el conjunto total de elementos con características similares en el que se va a trabajar. (p. 160)

3.3.1. Población

Estará conformado por 452 usuarios de la unidad de gestión forestal y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Criterios de inclusión:

- A los usuarios con más de 3 visitas a la institución.
- Usuarios entre 18 y 65 años
- Usuarios que correspondan a la jurisdicción que abarca la institución.

Criterios de exclusión:

- Jefes de la institución
- Personal administrativo
- Practicantes
- Personal de campo

3.3.2. Muestra

Según Arias (2012), es el subconjunto finito extraíble de la población. (p. 83). La muestra de estudio será de 208 usuarios de la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

3.3.3. Muestreo

Fue muestreo no probabilístico. Según Cortes & Iglesias (2004) refieren que es aquel donde todos los elementos que la conforman tienen la misma probabilidad de elección.

3.3.4. Unidad de análisis

Estará constituida por un usuario de la Unidad de Gestión Forestal y Fauna Silvestre San Martín, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la presente investigación. Se determinó que la técnica aplicable será la encuesta. Desde el estudio de Baena (2017), es la aplicación de un cuestionar a un grupo determinado de acordé al universo de estudio.

Instrumento

El instrumento utilizado es el cuestionario. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que es el conglomerado de interrogantes respecto a una variable determinada, la misma que debe resultar adecuada de acuerdo a la problemática de investigación.

La recopilación de información sobre la simplificación administrativa, fue mediante un cuestionario con 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. Tuvo una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

La recopilación de información sobre gestión de la calidad de atención, fue mediante un cuestionario con 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. Tuvo una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Validez

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), representa el nivel que un instrumento tiene con respecto a la medición de su variable de interés por parte de conocedores en la materia. (p. 204)

Los resultados determinaron que el primer instrumento posee 4.8 con una concordancia de 95%, mientras que, en el segundo instrumento, fue de 4.7 y una coincidencia del 95%. Por ello, se acreditó alta validez en ambos casos.

Confiabilidad

Para lograr la determinación de la confiabilidad de los instrumentos que serán usados, se realizara la técnica estadística llamada Alfa de Cronbach (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La confiabilidad del cuestionario simplificación administrativa fue de 0.979 cuyo valor sobrepasa el límite mínimo por lo que se determinó como fuerte.

La confiabilidad del cuestionario calidad de atención fue de 0.984 cuyo valor sobrepasa el límite mínimo por lo que se determinó como fuerte.

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación se tuvo como primer paso realizar el problema general; seguido de ello se procedió a desarrollar los antecedentes, mediante la búsqueda de información en páginas y revistas; asimismo, se desarrolló el marco teórico teniendo en cuenta los autores principales de ambas variables de estudio; además se procedió al recojo de información mediante datos estadísticos, posterior a ello se recurrió a realizar las discusiones, teniendo en cuenta los antecedentes; finalmente se desarrolló las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El método empleado para realizar el análisis de estos datos es el programa Microsoft Excel, ya que a través de este se pueden tabular los resultados. De igual manera, se utilizó el estadístico SPSS versión 25 para determinar correlación.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se tomará en cuenta los principios éticos el cual son: beneficencia, se logró buscar el beneficio de la organización, con el fin de que pueda tener un buen desarrollo de sus actividades; además el principio de beneficencia/no maleficencia, se buscó que la investigación tenga un buen desarrollo sin ningún tipo de problema que pueda afectar al autor. Además, defiende el principio de justicia, cuya finalidad es mantener el respecto entre los participantes que llevan a cabo con el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados encontrados, los cuales buscan determinar la correlación de acuerdo a los objetivos, para lo cual se aplicó también la estadística inferencial y descriptiva para el análisis correspondiente.

4.1. Estadística descriptiva

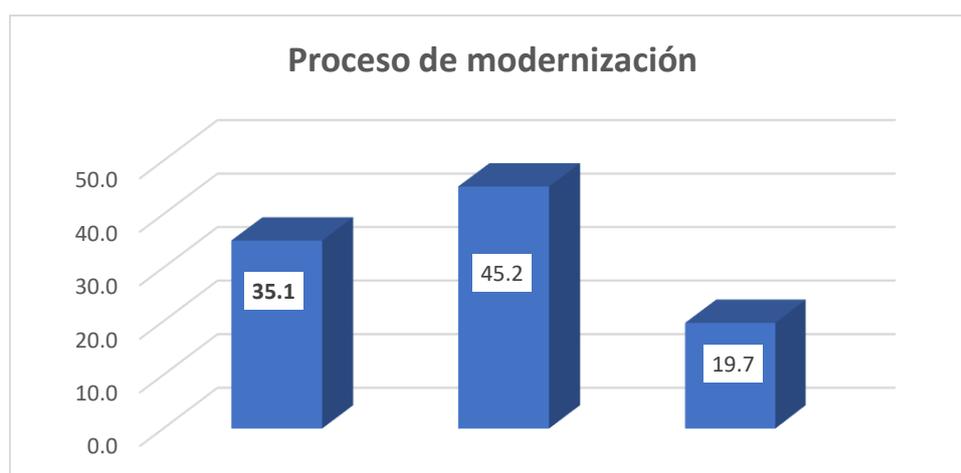
Tabla 1

Dimensión Proceso de modernización

Proceso de modernización		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	73	35,1
Medio	94	45,2
Alto	41	19,7
Total	208	100,0

Figura 1

Dimensión Proceso de modernización



Interpretación: En la tabla y figura 1, se observan los datos relacionados a la dimensión proceso de modernización, el 45,2% de los encuestados expresó que es medio ya que en la empresa no existe una adecuada capacidad organizativa entre las áreas de

trabajo, para el 35,1% esta situación se desarrolla de manera baja, por otro lado, un 19,7% manifestó que es alto en relación al proceso de modernización.

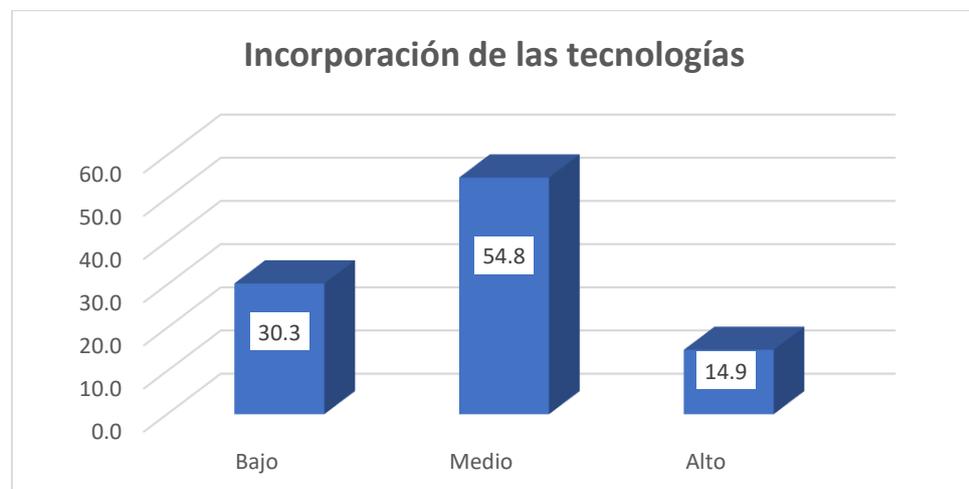
Tabla 2

Dimensión de Incorporación de las tecnologías

Incorporación de las tecnologías		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	30,3
Medio	114	54,8
Alto	31	14,9
Total	208	100,0

Figura 2

Dimensión de Incorporación de las tecnologías



Interpretación: En la tabla y figura 2, se evidencia los resultados obtenidos relacionados con la dimensión incorporación de las tecnologías, para el 54,8% de los encuestados indican que es medio porque no cuenta con soportes tecnológicos modernos para la agilización de los procesos, por otro lado, el 30,3% de los encuestados expresó que es bajo, mientras que, el 14,9% manifestó que es alto.

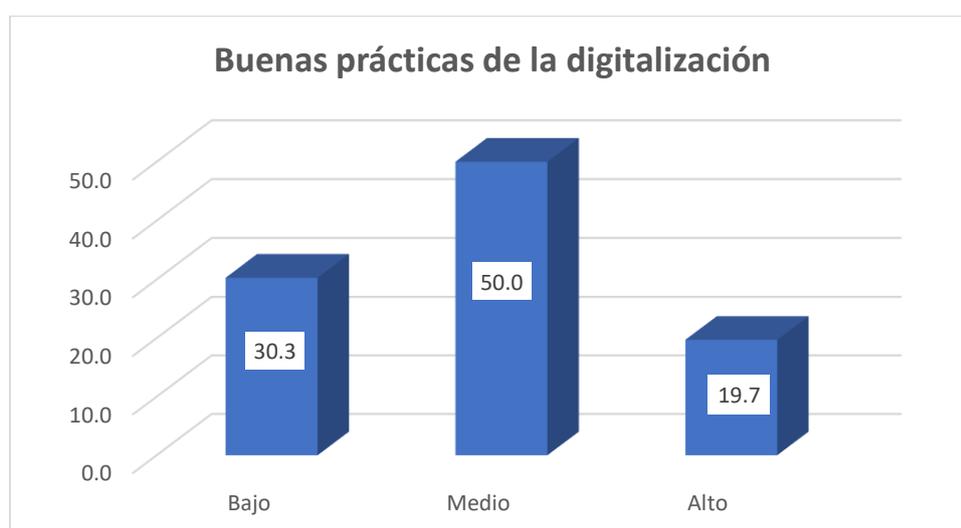
Tabla 3

Dimensión Buenas prácticas de la digitalización

Buenas prácticas de la digitalización			
	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	63	30,3	
Medio	104	50,0	
Alto	41	19,7	
Total	208	100,0	

Figura 3

Dimensión Buenas prácticas de la digitalización



Interpretación: En la tabla y figura 3 se evidencian los resultados obtenidos relacionados con la dimensión Buenas prácticas de la digitalización, para el 50% de los encuestados es medio, porque el personal no cuenta con las competencias digitales adecuadas para el desarrollo de sus funciones, por otro lado, el 30.3% de los encuestados expresó que es bajo, mientras que el 19.7% manifestó que es alto.

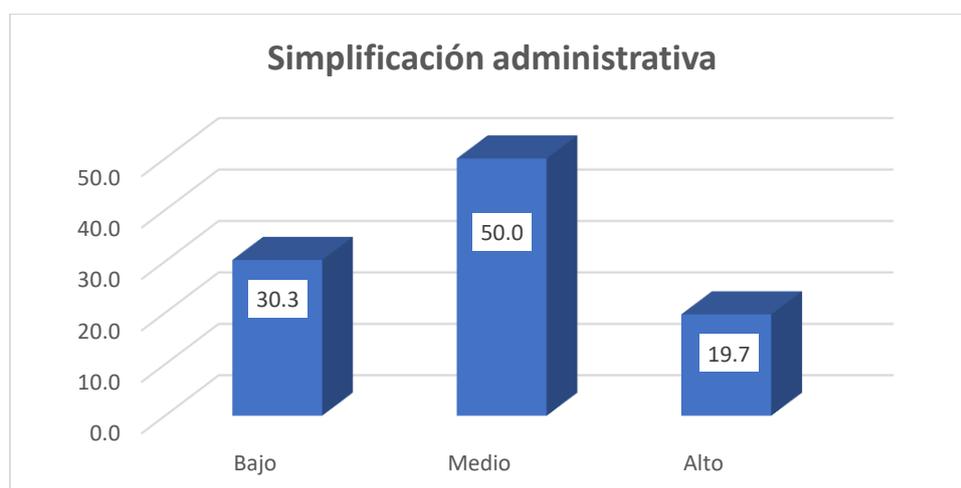
Tabla 4

Variable Simplificación administrativa

Simplificación administrativa		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	30,3
Medio	104	50,0
Alto	41	19,7
Total	208	100,0

Figura 4

Variable Simplificación administrativa



Interpretación: La tabla y figura 4, presentan los resultados obtenidos relacionados con la variable Simplificación administrativa, los encuestados manifestaron que es medio en un 50%, porque no existe una adecuada capacidad organizativa entre las áreas de trabajo, para el 30,3% es bajo, mientras que para el 19,7% es alto.

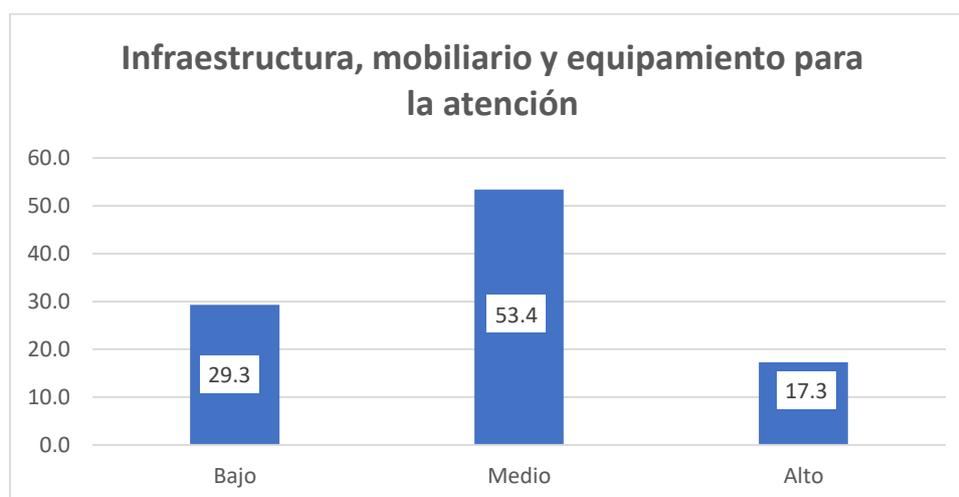
Tabla 5

Dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	29,3
Medio	111	53,4
Alto	36	17,3
Total	208	100,0

Figura 5

Dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención



Interpretación: el 53% de los encuestados manifestaron que la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención es medio debido a que no posee los espacios apropiados para la realización de las actividades, asimismo, el 29.3% de los encuestados expresó que es bajo, mientras que el 17.3% manifestó que es alto.

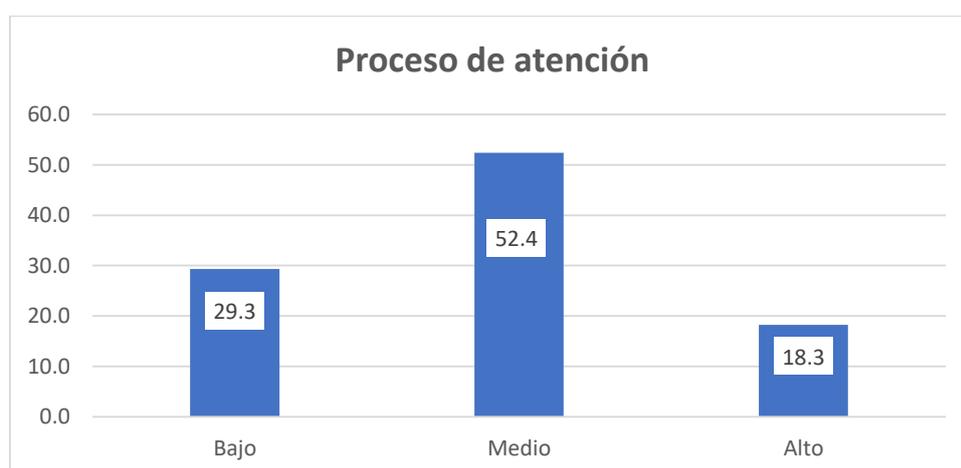
Tabla 6

Dimensión Proceso de atención

Proceso de atención			
	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	61	29,3	
Medio	109	52,4	
Alto	38	18,3	
Total	208	100,0	

Figura 6

Dimensión Proceso de atención



Interpretación: se evidencia los resultados obtenidos relacionados con la dimensión proceso de atención, para el 52,4% de los encuestados indican que es medio porque no se orienta de manera adecuada al usuario en sus trámites, por otro lado, el 29,3% de los encuestados expresó que es bajo, mientras que, el 18,3% manifestó que es alto.

Tabla 7

Dimensión Reclamos y sugerencias

Reclamos y sugerencias		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	71	34,1
Medio	99	47,6
Alto	38	18,3
Total	208	100,0

Figura 7

Dimensión Reclamos y sugerencias



Interpretación: los resultados obtenidos relacionados con la dimensión Reclamos y sugerencias, para el 47,6% de los encuestados indicaron que es medio, porque no se hace un adecuado proceso a los reclamos de los usuarios, por otro lado, el 34.1% de los encuestados expresó que es bajo, mientras que el 18.3% manifestó que es alto.

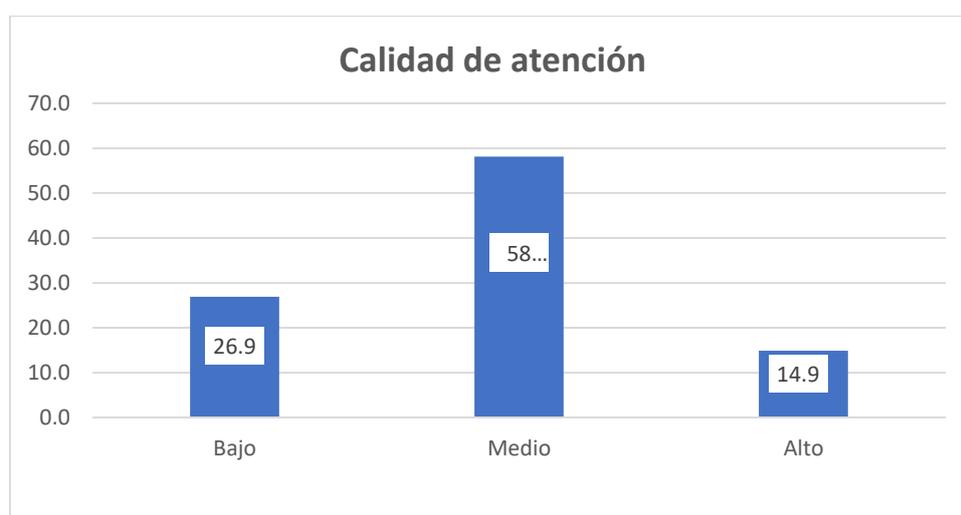
Tabla 8

Variable Calidad de atención

Calidad de atención		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	26,9
Medio	121	58,2
Alto	31	14,9
Total	208	100,0

Figura 8

Variable Calidad de atención



Interpretación: los resultados obtenidos relacionados con la variable Calidad de atención, los encuestados manifestaron que es medio en un 58,2%, porque no existe un responsable en cuanto a la gestión de los tramites del usuario, para el 26,9% es bajo, mientras que para el 14,9% es alto.

4.2. Estadística Inferencial

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Tabla 9

Correlación de las variables

			Simplificación administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación: Con base al coeficiente de Rho de Spearman se estableció un coeficiente de correlación de 0,984 lo que expresa una relación positiva alta entre las variables simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Se obtuvo un Sig. (bilateral) de 0,000. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Tabla 10

Correlación proceso de modernización y calidad de atención

			Proceso de modernización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Proceso de modernización	Coefficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación: Con base al coeficiente de Rho de Spearman se estableció un coeficiente de correlación de 0,916 lo que expresa una relación positiva alta entre la dimensión proceso de modernización y la variable calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Tabla 11

Correlación incorporación de las tecnologías y la calidad de atención

			Incorporación de las tecnologías	Calidad de atención
Rho de Spearman	Incorporación de las tecnologías	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación: Con base al coeficiente de Rho de Spearman se estableció un coeficiente de correlación de 0,941 lo que expresa una relación positiva alta entre la dimensión incorporación de las tecnologías y la variable calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Tabla 12

Correlación buena prácticas de la digitalización y la calidad de atención.

			Buenas prácticas de la digitalización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Buenas prácticas de la digitalización	Coeficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación: Con base al coeficiente de Rho de Spearman se estableció un coeficiente de correlación de 0,989 lo que expresa una relación positiva alta entre la dimensión buenas prácticas de la digitalización y la variable calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Posterior al análisis de los datos, se alcanzaron los siguientes resultados en función al objetivo general, el cual fue: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Los usuarios encuestados manifestaron que es medio en un 50% que la organización en estudio no existe una adecuada capacidad organizativa entre las áreas de trabajo. En cuanto a la variable calidad de atención los encuestados manifestaron que es medio en un 58,2%, porque no existe un responsable en cuanto a la gestión de los trámites del usuario.

Con base al coeficiente de Rho de Spearman se estableció un coeficiente de correlación de 0,984 lo que expresa una relación positiva alta entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Se obtuvo un Sig. (bilateral) de 0,000. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$).

Dichos resultados se deben a que, en la organización existe una adecuada capacidad organizativa entre las áreas de trabajo, coordinan entre las distintas áreas con las que cuenta la organización para cumplir en un determinado tiempo con los objetivos ya planificados, en tanto, brindando al personal todas herramientas, para que puedan dar inicio a las actividades obteniendo buenos resultados, en donde los clientes se puedan sentir satisfechos con la atención que brinda la incitación.

Los resultados anteriores coinciden con lo señalado por Ramos (2022) quien menciona que un 63% de los usuarios consideran que el tiempo para brindar la atención no resulta el más eficiente, asimismo, un 22% lo califica como óptimo, Asimismo, se ha obtenido una correlación de 0,809, la cual permitió determinar la necesidad de aplicar la simplificación como fundamento para generar mayor calidad de los servicios. De igual forma Castillo (2022), quien dio a conocer que en base a los datos obtenidos de los servidores quienes refieren que la aplicación de esta simplificación administrativa resulta necesaria para generar la eliminación de los obstáculos y los costos innecesarios dentro de todo el proceso al interior

de la Institución, generando de esta manera un mayor grado de satisfacción en sus usuarios.

Además, coinciden con la información teórica establecido por Silva y Delgado (2020), quienes comentan que este proceso de simplificación genera que los procedimientos de las entidades públicas aseguren la eficiencia y la eficacia de sus recursos, se encuentra conformada por todos los pasos y así faciliten de esta manera una administración más eficiente. En función al objetivo específico 1, se afirmó que existe una relación significativa entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022, se observa que, la institución considera los tipos de atención en cada proceso, en función a ello, todos los resultados que se obtienen en el TUPA se dan dentro del tiempo programado.

Este resultado guarda relación con Prado (2021), quién afirma que, con respecto a la simplificación administrativa, se encuentra en un nivel bueno. Con respecto a sus dimensiones de la calidad del servicio, este tiene un nivel bueno con un 59% y regular con un 33%, Asimismo, se ha determinado que la simplificación administrativa posee una incidencia baja de carácter no significativo. Además, coincide con Dioses (2021), quién determinó que un 40% de los encuestados posee un nivel regular de satisfacción con respecto a la simplificación administrativa de los procesos y un 60% posee una alta satisfacción.

En cuanto al aspecto teórico, coinciden con la información de Beltrán (2021), refiere que este tiene como objetivo la eliminación de todos aquellos obstáculos para los usuarios que se generen debido a un inadecuado funcionamiento administrativo.

En cuanto al objetivo específico 2 del presente estudio, se observó que existe una relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal y fauna Silvestre San Martín, 2022, en base a los resultados se deben a que, la organización cuenta con los soportes tecnológicos modernos para que la atención en los procesos sea rápida, realizando los servicios en línea, satisfaciendo las

necesidades del usuario, contando con los equipos tecnológicos en cada una de las áreas de trabajo.

Este resultado coincide con Campana (2021), quien menciona que el 52% consideraron de nivel regular a la simplificación administrativa, mientras un 45.9% lo ha descrito como bueno, también guarda relación con Mazón y Pillajo (2020), afirmando que en lo que respecta a la percepción de calidad en el primer centro ésta fue de 5.1 y en el segundo fue de 5.7, pudiendo de esta manera señalarse, qué hiciste en ciertas deficiencias en la calidad de atención brindada, es por ello que se necesita generar mejoras, las mismas que serán implementadas para beneficio de sus pacientes.

Para determinar la información teórica se citó a Florián (2019), quienes sostienen que son aquellas actuaciones que tienen como finalidad generar la reducción del número de procedimientos administrativos que existen dentro de una entidad, generando de esta manera que se realicen los procedimientos de manera más dinámica.

Para finalizar, en función al objetivo específico 3 del presente estudio, se determinó que existe una relación significativa entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022, en función a dichos resultados, se observa que el personal cuenta con las competencias digitales adecuadas para el desarrollo de su funciones, brindan al personal todas las herramientas para el desarrollo de sus funciones, originando que el usuario se sienta satisfecho con servicios recibidos.

Este resultado guarda relación con Ayoví (2020), quien se refirió que un 58,03% de los usuarios encuestados muestra su satisfacción con respecto a la atención que se les brinda, mientras el 41,47% refirieron la Inconformidad con la atención y el servicio que les brinda la institución.

Además, el autor Noboa (2021), quien afirma que con respecto a la calidad de atención y a la capacidad respuesta de dentro del hospital se ha obtenido un menor porcentaje pudiendo señalar que necesita mayores cambios para generar su mejora. Asimismo, la percepción de la calidad

representa uno de los factores vitales al momento de realizar análisis de su calidad como institución.

En base al aspecto teórico, se mencionaron a Cucat et al (2020), quienes refieren que el proceso de simplificación debe ser implementado en todas las entidades públicas para generar un mayor dinamismo en los procesos internos de estas entidades y, a su vez, generando una atención más eficiente del usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. Una vez desarrollada la discusión del presente trabajo se presentan las conclusiones. En relación con el objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022 se estableció un coeficiente de correlación de 0,984 lo que expresa una relación positiva alta entre las variables. Se obtuvo un Sig. (bilateral) de 0,000. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo anterior se confirma una relación directa y significativa entre las variables.
2. En relación con el objetivo específico 1: Conocer la relación entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la Unidad de Gestión Forestal Y Fauna Silvestre San Martín, 2022, se estableció un coeficiente de correlación de 0,916 lo que expresa una relación positiva alta entre la dimensión proceso de modernización y la variable calidad de atención. Se obtuvo un Sig. (bilateral) de 0,000. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo anterior se confirma una relación directa y significativa entre la dimensión proceso de modernización y la variable calidad de atención.
3. En relación con el objetivo específico 2: Analizar la relación entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022, se estableció un coeficiente de correlación de 0,941 lo que expresa una relación positiva alta entre la dimensión incorporación de las tecnologías y la variable calidad de atención. Se obtuvo un Sig. (bilateral) de 0,000. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta

la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo anterior se confirma una relación directa y significativa entre la dimensión incorporación de las tecnologías y la variable calidad de atención.

4. En relación con el objetivo específico 3: Conocer la relación entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022, se estableció un coeficiente de correlación de 0,989 lo que expresa una relación positiva alta entre la dimensión buenas prácticas de la digitalización y la variable calidad de atención. Se obtuvo un Sig. (bilateral) de 0,000. Además de ello con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis alterna esto es: Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Por lo anterior se confirma una relación directa y significativa entre la dimensión buenas prácticas de la digitalización y la variable calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, cumplir con el TUPA sobre todo para los tiempos de cada trámite, costos de cada proceso, ajustes en la simplificación de cada requisito, con el objetivo que los procesos sean más rápidos y así se pueda dar solución a los usuarios.
- 7.2.** Al jefe de la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín evaluar los procesos de mayor demora, mediante la asignación de responsabilidades a cada colaborador, detección de los cuellos de botella para la agilización del proceso en esa etapa, cumplimiento de las políticas internas para no trasgredir las normativas con el objetivo de poder dar más rápida solución y evitar cuellos de botellas que impliquen mayor demora.
- 7.3.** Al jefe de la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, capacitar al personal para brindar una mejor atención al usuario, mediante la capacitación por área de y de acuerdo al puesto y perfil que ocupa, de acuerdo a la necesidad institucional, mediante la asignación de un responsable para su organización, con el fin que estos tengan una adecuada empatía y adecuadas respuestas antes sus dudas y reclamos.
- 7.4.** Al jefe de la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, monitorear el cumplimiento de las actividades y metas mediante la supervisión del cumplimiento de cada indicador de cada actividad en función al presupuesto gastado, tiempo de cumplimiento de cada acción o actividad para evitar así sobrecargas laborales.

REFERENCIAS

- Acosta, T. (2018). Los riesgos de la simplificación administrativa en algunos subsectores turísticos: consecuencias indeseadas de la directiva servicios. (artículo científico). *Universidad de Córdoba – Ecuador*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6640360>
- Alcoser, A., y Pillajo, E. (2021). *Percepción de la calidad de atención médica brindada por posgradistas y tratantes de medicina familiar en los cuidadores de personas con discapacidad grupo Joaquín gallegos Lara del centro de salud de concito distrito 17d06 en el período 2018-2020*. (tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19401/Tesis%20Final%20_%20Patricia%20Alcoser%20y%20Edison%20Pillajo%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araya, L., y Merce, B. (2019). Distance higher education service quality: Proposal of the DIHESQ and SIBDHE models. (artículo científico). *Universidad Andrés Bello – Chile*. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/158077/1/698610.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Ayoví, L. (2020). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital básico esmeraldas*. (tesis en maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%c3%8d%20VALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Grupo Editorial Patria. https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_i

- Beltrán, J. (2021). Administrative Simplification in the Energy Transition. A Challenge for Renewable Energy in the EU. (artículo científico). *Universidad de Alicante – España*.
<https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/121814>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drugas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Boada, A., Barbosa, A., y Cobo, E. (2018). Perception of users regarding the quality of health care of the external consultation service according to the servqual model. (artículo científico). *Universidad de Boyacá Colombia*.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Bolaños, K. (2015), Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Presidencia del Consejo de ministros, Lima. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040786-manual-para-mejorar-la-atencion-a-la-ciudadania-en-las-entidades-de-la-administracion-publica>
- Bueno, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? (artículo científico). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Bueno-Junquero/publication/332073406_Acerca_del_fenomeno_legal_de_la_simplificacion_administrativa_facilidad_o_restriccion/links/5c9e03ca299bf111694e4710/Acerca-del-fenomeno-legal-de-la-simplificacion-administrativa-facilidad-o-restriccion.pdf
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the servqual model. (artículo científico). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Campana, M. (2021). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88539/Campana_DM DP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, J. (2022). *Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública, Amazonas*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93008/Castillo_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, R., Cardenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo – Peru*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>

Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L. y Miranda, L. (2021). Determining factors in the quality of care in an emergency service. (Artículo científico). *Universidad Mariana, Criterios*. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>

Cervantes, G., Muñoz, G., y India, A. (2020). Teamwork and its effect on customer service quality. (artículo científico). *Universidad Autónoma de Baja California – México*. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT. 12. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Coronel, J., Basantes, R., y Vinueza, A. (2019). A study of the quality of service in seafood restaurants. (artículo científico). *Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*.

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>

Cortes, M., y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la Investigación (1ra ed.). *Universidad Autónoma del Carmen*.
http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Cubas, L. (2020). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cucat, Y., Heredia, F., y Collazos, M. (2020). Administrative simplification in the qualification of the informal possession of the young people Juan Pablo ii in the district of Chiclayo. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo – Perú*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49516>

Dioses, S. (2021). *La simplificación administrativa de las gracias presidenciales y satisfacción de los trabajadores del ente encargado-2020*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73165/Dioses_ESS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. (Artículo científico). *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*.
<http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Febres, R. y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. (Artículo científico). *Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú*.
http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-

397.pdf

- Ferney, L., y Gallo, W. (2019). From administrative simplification to regulatory quality. (artículo científico). *Universidad Externado de Colombia*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7810848.pdf>
- Flores, A. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las mype's en las municipalidades del Perú. (artículo científico). *Universidad Nacional de Trujillo – Perú*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/938/797>
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Management by results to improve the quality of service in public entities. (Artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo, Perú*. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Florian, E. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37488/florian_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garrido, C., y Córdova, D. (2021). *Accesibilidad y calidad de atención percibida por la población de embarazadas, antes y después de la inserción de médicos familiares en el centro de salud los rosales, en los años 2016 y 2019*. (tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19421/TESIS%20Garrido%20Carlos%20y%20C%3b3rdova%20Darwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, A., y Mendoza, P. (2019). Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients. (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200008
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M. y Berríos, A. (2019). Quality of Nursing Care

- according to the Inpatient. (Artículo científico). *Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, Venezuela*.
<http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 9, Issue 18). <https://n9.cl/p6lmi>
- López, A. (2018). Human talent management and the quality of public service in the province of leoncio prado, 2018. (artículo científico). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María - Perú. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Mazón, J., y Pillajo, M. (2020). *Calidad de la atención otorgada por los pacientes geriátricos al área de fisioterapia de dos centros de cuidado al adulto mayor en el periodo febrero - marzo del 2020*. (tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18469/TESIS%20MAZON-PILLAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, F. (2020). Perception of the patient about the quality of odontological care. (Artículo científico). *Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia*. <http://www.revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40/48>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. (artículo científico). *Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – Peru*. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Moreira, L., Espinoza, O., y Zapata, M. (2020). Quality of the service of “Fedotaxi app”, from the perception of the clients. (artículo científico).

Universidad Regional Autónoma de Los Andes – Ecuador.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500209&script=sci_arttext&tlng=pt

Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. (artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú.
<https://www.redalyc.org/journal/816/81662532008/81662532008.pdf>

Noboa, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas.* (tesis en maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>

Perez, J. (2021). *Simplificación administrativa en la gestión documentaria en una Municipalidad Distrital de Abancay, 2021.* (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72881/Perez_SJC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Pincay, G. (2022). The Quality of Care for Covid Patients in the Emergency Area at Carlosdel Pozo Melgar Hospital. (artículo científico). *Revista Científica Hallazgos.*
<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/574/535>

Prado, J. (2021). *Simplificación administrativa en procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021.* (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72427/Prado_FOJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). La simplificación administrativa. <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. (artículo científico).

Universidad Nacional de Trujillo – Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/651/865>

Ramos, R. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor Público en la UGEL 07 – 2021.* (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80728/Ramos_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Shimabukuro, N., y Guzmán, O. (2018). The nature of the contractor selection procedure and the common nature of the General Administrative Procedure Law. (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú.*
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/20289/20243>

Silva, E., y Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.*
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197/257>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. (Artículo científico), *Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.*
<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

Tejedor, J. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. (artículo científico). *Revista Aragonesa de Administración Pública.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8147960>

Toral, R., Gallardo, N., Pasaca, M., y Cevallos, C. (2018). The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical market, Loja – Ecuador. (artículo científico). *Universidad Nacional de Loja – Ecuador.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>

Vela, J. (2020). Administrative management in the quality of care in the services of the Amazonian hospital of yarinacocha, 2019. (artículo

científico). Universidad César Vallejo – Perú.
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264/1566>

Vite, H., Palomeque, I., y Romero, W. (2018). Analysis of the quality of the service of attention to the affiliated in health centers of the iess: Santa Rosa and pasaje case. (artículo científico). *Universidad Técnica de Machala* – *Ecuador*.
<https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/download/44/66>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Simplificación administrativa	Presidencia del Consejo de Ministros (2021) es la separación de impedimentos recargados para la colectividad, que crean el propio ejercicio de la gestión gubernamental, para ello se debe dar el uso correcto del marco legal y los instrumentos de simplificación y determinación de precio, por lo que existe la necesidad de implementar en las instituciones estatales para emplazar y perfeccionar el encargo que ofrece el gobierno.	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert a tarvez de un cuestionario.	Proceso de modernización	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de tiempos muertos. - Aumento de los resultados. - Capacidad de organización. 	Ordinal
			Incorporación de las tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de software. - Se realizan servicios en línea - El portal web se organiza según necesidades del usuario - Cuentan con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos 	
			Buenas prácticas de la digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> - Conectividad. - Competencias digitales. - Satisfacción del cliente. 	
Calidad de atención	La calidad de Atención percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (Bolaños, 2015)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert a tarvez de un cuestionario.	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico - Señalización - Mapa de riesgos - Equipamiento 	Ordinal
			Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Pagos - Protocolos - Trato Preferente 	

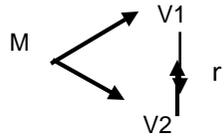
Reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none">- Recepción- Tratamiento- Uso de Reclamos y sugerencias- Responsable de gestión
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Matriz de Consistencia

Título: Simplificación administrativa y calidad de atención en la Unidad de Gestión Forestal Y Fauna Silvestre San Martín, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022?</p> <p>problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022? ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022? ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.</p> <p>objetivos específicos: Conocer la relación entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Analizar la relación entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. Conocer la relación entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.</p> <p>hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre el proceso de modernización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. H2: Existe relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022. H3: Existe relación significativa entre las buenas prácticas de la digitalización y la calidad de atención en la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Diseño: No experimental



Donde:

M: Muestra

V1: Simplificación administrativa

V2: calidad de atención

r : Relación entre ambas variables

Población: Estuvo conformado por 452 usuarios de la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Muestra: Fue de 208 usuarios de la unidad de gestión forestal Y fauna Silvestre San Martín, 2022.

Variables	Dimensiones
Simplificación administrativa	Proceso de modernización
	Incorporación de las tecnologías.
	Buenas prácticas de la digitalización.
calidad de atención	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención
	Proceso de atención
	Reclamos y sugerencias

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Moyobamba, 08 de noviembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Tarapoto

A través del presente, **Juan Carlos García Silva**, identificado (a) con DNI N°**46091560** representante de la institución **Unidad de Gestión forestal y de Fauna Silvestre San Martín** con el cargo de Director de Gestión Foresta y de Fauna Silvestre, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Juan Carlos Garcia Silva

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: Simplificación administrativa y calidad de atención en la Unidad de Gestión Forestal y Fauna Silvestre San Martín, 2022

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL

Milton Arévalo Muñoz
Ing. Milton Arévalo Muñoz
Director de Gestión Forestal y de
Fauna Silvestre

DIRECCIÓN DE GESTIÓN FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE

Prolongación 20 de abril s/n – Viviendas del PEAM
Moyobamba – San Martín

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Simplificación administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la Simplificación administrativa. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta queierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Proceso de modernización						
1	Se tiene en cuenta los tiempos de atención de cada proceso					
2	Considera adecuado los resultados obtenidos producto de la simplificación administrativa					
3	Los resultados obtenidos se dan dentro del tiempo programado en el TUPA					
4	Existe una adecuada capacidad organizativa entre las áreas de trabajo					

5	La organización surge como mecanismo de apoyo entre las áreas					
	Incorporación de las tecnologías.					
6	Se cuenta con soportes tecnológicos modernos para la agilización de los procesos					
7	Se realizan servicios en línea					
8	El portal web se organiza según necesidades del usuario					
9	El portal web cuenta con información actualizada					
10	Cuentan con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos modernos en cada area de trabajo					
	Buenas prácticas de la digitalización.					
11	Se cuenta con adecuada conectividad en todas las áreas de trabajo					
12	El personal cuenta con las competencias digitales adecuadas para el desarrollo de su funciones					
13	Se brinda al personal todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.					
14	Considera que el usuario se siente satisfecho con los servicios recibidos.					
15	Se tiene algún indicador para medir la satisfacción del usuario.					

Cuestionario: Calidad de atención

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la Calidad de atención. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención						
1	Se tiene un adecuado espacio físico para el desarrollo de las actividades					
2	Los ambientes cuentan con una adecuada señalización					
3	La señalización está dada por áreas					
4	Se cuenta con un mapa de riesgos visible para todos los colaboradores y usuarios					
5	Se tiene un adecuado equipamiento en todas las áreas					
	Proceso de atención					

6	Se orienta de manera adecuada al usuario en sus tramites					
7	Se explica de los pagos a realizar por parte del saurio					
8	El personal cuenta con todos los protocolos de atención.					
9	El personal informa al usuario acerca de los protocolos de atención.					
10	Existe un trato preferente a las personas adultas y con discapacidad					
Reclamos y sugerencias						
11	Se tiene un personal de recepción para los reclamos y sugerencias del personal					
12	Se brinda un adecuado trato al usuario en todo el proceso de atención.					
13	Se hace un adecuado proceso a los reclamos de los usuarios					
14	Se aplica las sugerencias dadas por el usuario					
15	Existe un responsable en cuanto a la gestión de los tramites del usuario					

Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Simplificación administrativa	1	metodólogo	4.8	Si es aplicable
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable
Calidad de atención	1	metodólogo	4.7	Si es aplicable
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Burgos Bardales Johan

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Autor (s) del instrumento (s): Juan Carlos García Silva

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
					4.8	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.8

Tarapoto, 15 de noviembre de 2022

MBA. Johan Burgos Bardales
CLAD - 20253

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Burgos Bardales Johan

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Autor (s) del instrumento (s): Juan Carlos García Silva

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					Y
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4.7	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.7

Tarapoto, 15 de noviembre de 2022

MBA. Johan Burgos Bardales
CLAD - 20203

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Kerwin José Chávez Vera
Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Autor (s) del instrumento (s): Juan Carlos García Silva

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					8	40
		48				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

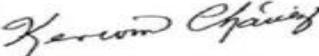
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 12 de noviembre del 2022


 Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C. E. 003058624
 Docente Investigador®

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Kerwin José Chávez Vera
Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Autor (s) del instrumento (s): Juan Carlos García Silva

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					8	40
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 12 de noviembre del 2022


Dr. Kerwin José Chávez Vera
C.E. 003058624
Docente Investigador

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Autor (s) del instrumento (s): Juan Carlos García Silva

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lima, 12 de noviembre del 2022


Dra. Africa Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri
Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Autor (s) del instrumento (s): Juan Carlos García Silva

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lima, 12 de noviembre del 2022


Dra. Africa Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma

Cálculo de la muestra

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

Z = 1.96
 E = 0.05
 p = 0.5
 q = 0.5
 N = 452

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.25}{451}$	*	$\frac{452}{0.9604}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	----------------------

n =	$\frac{434.1008}{2.09}$	208
-----	-------------------------	------------

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de Simplificación administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	15

Análisis de confiabilidad de Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	,196	208	,000
Calidad de atención	,119	208	,000

Se acepta la **H₁**: Los datos **no** siguen una distribución normal

Como **NO SIGUEN UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL** se utiliza el **COEFICIENTE DE SPEARMAN** para las correlaciones de **PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS**.

Base de datos

V1: Simplificación administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38

37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38

82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26

127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
131	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
132	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
133	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
134	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
135	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
136	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
137	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
138	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
139	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
140	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
141	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
142	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
143	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
144	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
145	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
146	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
147	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
148	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
149	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
150	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
151	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
152	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
153	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
154	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
155	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
156	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
157	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
158	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
159	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
160	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
161	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
162	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
163	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
164	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
165	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
166	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
167	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
168	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
169	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
170	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
171	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63

172	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
173	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
174	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
175	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
176	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
177	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
178	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
179	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
180	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
181	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
182	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
183	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
184	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
185	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
186	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
187	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
188	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
189	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
190	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
191	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
192	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
193	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
194	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
195	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
196	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
197	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
198	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
199	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
200	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
201	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
202	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
203	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
204	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
205	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
206	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
207	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
208	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39

V2: Calidad de atención

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	41
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	49
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	17
4	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	23
5	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	51
6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	1	9	24
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	56
8	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	39
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	60
10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	69
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20

39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
50	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
51	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
52	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
53	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
54	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17

84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39

129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
145	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
146	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
148	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
149	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
150	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
152	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
153	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
154	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
155	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
156	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
157	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
158	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
159	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
160	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
161	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
162	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
163	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
164	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
165	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
166	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
167	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
168	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
169	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
170	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
171	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
172	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
173	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36

174	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
175	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
176	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
177	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
178	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
179	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
180	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
181	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
182	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
183	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
184	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
185	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
186	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
188	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
189	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
190	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
191	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
192	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
193	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
194	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
195	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
196	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
197	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
198	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
199	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
200	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
201	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
202	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
203	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
204	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
205	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
206	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
207	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
208	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y calidad de atención en la Unidad de Gestión Forestal y Fauna Silvestre San Martín, 2022", cuyo autor es GARCÍA SILVA JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 17 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE CARNET EXT.: 003058624 ORCID: 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 17- 01-2023 19:08:29

Código documento Trilce: TRI - 0522152