



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio en una municipalidad
de la provincia de Sullana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Neyra Villarreyes, Estefanie Mariby (orcid.org/0000-0001-9851-7179)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis tres Rositas, mi abuela en el cielo que guía mis pasos, mi madre que con su disciplina y ejemplo me inspira y a mi hija mi lucero de Dios, mi babyprinss, con su sonrisa motivadora y contagiante de energía y amor para seguir siendo mejor que ayer, eres el mejor regalo de Dios.

Agradecimiento

A Dios por brindarme salud y sabiduría para afrontar los procesos de la vida determinando sus tiempos.

Al Dr. Juan Saavedra por su valioso asesoramiento, por su paciencia, ánimos de buena vibra y positivismo al decir ya estás aquí, que esperas, cruza el río, pero no te quedes aquí estoy para enseñarte cuál es el camino, a todos mis por contribuir con su profesionalismo para direccionarme en un eficiente desarrollo profesional.

A una personita especial que sin él no hubiera sido posible, tu apoyo y confianza en mi lograron desarrollar lo que soy. A.

A mis amis de aulas peruanos y ecuatorianos por sus habilidades blandas que motivan a ser mejor que ayer.

Muchas gracias.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGIA.....	13
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	13
3.1.1 Tipo de Investigación.....	13
3.1.2 Enfoque.....	13
3.1.3 Diseño.....	13
3.2 Variables y Operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.3.1 Población.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimiento.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1 Objetivo General:.....	20
4.2 Prueba de Normalidad.....	23
4.3 Prueba de Hipótesis.....	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1	Alfa de Cronbach del instrumento simplificación administrativa.....	17
Tabla 2	Alfa de Cronbach del instrumento Calidad de Servicio.....	17
Tabla 3	Niveles de la variable Simplificación Administrativa.....	20
Tabla 4	Niveles de la variable Calidad de Servicio	21
Tabla 5	Prueba de normalidad.....	22
Tabla 6	Comprobación de hipótesis general.....	23
Tabla 7	Comprobación de hipótesis específica 1.....	24
Tabla 8	Comprobación de hipótesis específica 2.....	25
Tabla 9	Correlación de hipótesis específica 3.....	26

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Esquema del diseño correlacional.....	13
Figura 2	Niveles de la Simplificación Administrativa.....	20
Figura 3	Niveles de la Calidad de Servicio.....	21

Resumen

La investigación metodológica tuvo un fundamental objetivo de determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Sullana, 2022. Se realizó con métodos secuenciales, generando una investigación de tipo básica, correlacional y a su vez descriptiva, contando con un diseño no experimental y un enfoque transversal, la investigación se aplicó con 100 colaboradores que representan el área de función administrativa del municipio en estudio. El instrumento que se empleó fue mediante cuestionarios que arrojaron resultados con la técnica de la encuesta; cuyos coeficientes de fiabilidad indicaron de Cronbach 0.802 y 0.782 correspondientes, dichos resultados fueron respectivamente procesados en un software SPSS v.25.

Generando como conclusión, que sí existe una relación significativa y considerable entre las variables de la investigación, definiendo un valor rho de Spearman de 0.625*, con una significancia bilateral de 0.032*, pues se trató de una correlación positiva media. Adicionalmente el efecto de las cifras obtenidas será de mayor utilidad para extraerlo como referentes para los futuros estudios e investigaciones que tengan relación y enfoque con la simplificación administrativa y la calidad de servicio, teniendo en cuenta que la segunda variable siempre genera resultados que optimicen de manera eficiente y eficaz los recursos aplicados en una municipalidad.

Palabras clave: *Simplificación administrativa, calidad de servicio, municipalidad.*

Abstract

The methodological investigation had a fundamental objective of determining the relationship that exists between administrative simplification and the quality of service in a provincial municipality of Sullana, 2022. It was carried out with sequential methods, generating a basic, correlational and descriptive investigation, Counting on a non-experimental design and a cross-sectional approach, the research was applied with 100 collaborators who represent the area of administrative function of the municipality under study. The instrument that was used was through questionnaires that yielded results with the survey technique; whose reliability coefficients indicated Cronbach's 0.802 and 0.782 corresponding, these results were respectively processed in a SPSS v.25 software.

Generating as a conclusion, that there is a significant and considerable relationship between the research variables, defining a Spearman's rho value of 0.625*, with a bilateral significance of 0.032*, since it was a medium positive correlation. Additionally, the effect of the figures obtained will be more useful to extract it as references for future studies and research that are related and focused on administrative simplification and quality of service, taking into account that the second variable always generates results that optimize efficient and effective resources applied in a municipality.

Keywords: Administrative simplification, quality of service, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las compañías vienen realizando estudios secuenciales que definen el procedimiento de cambios sustanciales en varias situaciones administrativas, la finalidad de las industrias está relacionada en generar un excelente plan estratégico, siguiendo la normativa para mejorar las metas trazada. A nivel internacional en España, se realiza de forma significativa mostrando transparencia, logrando calidad ejecutando maneras de gobernar que muestren éxito en la gestión. (Gobierno de España, 2018), este país ha logrado mejorar en grandes escalas la simplificación administrativa en su ejecución junto a estrategias, de esta manera se inculca a entidades políticas que contribuyan en este cambio, para que así disminuyan brechas y se concluyan los proyectos para lograr el bienestar social. Se evidencia la secuencia de estrategias como reducir carga laboral administrativa aplicando métodos y fiscalizando el cumplimiento de requisitos para cada proceso. Uno de ellos y en más proporción es la ejecución online, que ha sido una herramienta vital para los usuarios reduciendo tiempo de atención. (Guzmán, 2013).

En América Latina, muchos de sus países están empleando métodos para mejorar la simplificación administrativa y así mismo reducir el tiempo del proceso, lo que significa un eje importante para direccionar los trámites de los ciudadanos y así modernizar el diseño en la calidad de servicio. (OECD, 2020). Existe una determinación que es relevante, pues hay tendencia de alcanzar un efectivo entendimiento en la gestión administrativa que tiene fundamento en realidad social y territorial así mismo existe una mejora progresiva en procesos internos para obtener resultados favorables en la calidad de los servicios del ciudadano.

Desde la perspectiva nacional, todo trámite que emplee simplificación administrativa, contribuye a la eficacia de satisfacción, mejorando la calidad de servicio, que se ejecuta por procesos y enfoque sistémicos (Chamoly y Palomino, 2021), existen instituciones que aún no son sometidas a transformaciones para lograr con optimización el logro de metas institucionales que nos conllevan a un aumento de valor presupuestal, mostrando bajos índices de satisfacción en los ciudadanos.

Se identificaron demasiados problemas en diferentes municipalidades distritales, en las cuales de 16 situaciones principales 12 de ellas tienen mayor

relevancia con procedimientos administrativos y con la calidad de servicio. Lo que genera una controversia ya que las municipalidades obtienen más porcentajes en denuncias con fundamentos de barreras burocráticas que son evidenciadas a través de informes como el N°009-2014/GRR INDECOPI.

En el ámbito local las municipalidades tienen muchas limitaciones, que son barreras para los propósitos óptimos en el servicio administrativo y mucho más complicado se evidenció con la pandemia pues diversas dificultades aparecieron con más intensidad como son el uso adecuado de las TIC, falta de interacción con el usuario en tiempo real, dificultad constante al acceso de información, existe falta de perfil profesional al ejercer sus funciones pues muchas veces el personal contratado apoya en campañas políticas y no cuenta con especialización, para poder plantear estrategias y mejorar la Calidad de Servicio utilizando habilidades blandas que resalten la integridad de las entidades, cada vez nos alejamos al cierre de brechas, por la falta de fiscalización y participación ciudadana, muchas veces somos protagonistas de una realidad local que se estanca, pues somos nosotros quien por democracia elegimos.

Manifestar una incertidumbre no sólo se expresa con la intención de estructurarlo con normativas, para establecer una idea de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Realizar esta investigación contribuye al abordaje de alternativas de solución frente a situaciones identificadas que limitan la labor de trabajadores municipales generando dificultades en la calidad del servicio, cabe designar que para los enunciados que son de principal investigación usaré algunas iniciales, para que se entienda de la mejor manera y no exista redundancia y coherencia. De esta manera se formuló la materia de investigación al expresar lo siguiente: ¿Qué relación influye entre la Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022?, y a su vez se plantearon problemas específicos como los siguientes: ¿De qué manera influye la simplificación administrativa y los elementos tangibles en una MPS, 2022?, ¿Cómo se vincula la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una MPS, 2022?, ¿Cómo se vincula la simplificación administrativa y la empatía en una MPS, 2022?

En cuanto a la Justificación teórica, Álvarez Risco (2020) indica que se debe explicar las brechas para reducirlas, para de esta manera identificar la problemática del personal administrativo en el marco de las variables, para de esta manera orientar

el accionar de los actores involucrados y a su vez identificar si los usuarios están conformes con la calidad de servicio. Respecto a la Justificación Metodológica, Moreno Galindo (2021) señala que el estudio se ejecuta con método y estrategia logrando aprendizajes confiables y válidos. Así mismo la investigación empleará instrumentos, el cual se utilizará el cuestionario como instrumento con la escala Likert. La justificación práctica permitirá la ampliación de acciones políticas y prácticas que permitirán que los funcionarios de la Municipalidad de Sullana mejoren los procesos y se logre la simplificación administrativa, así mismo los usuarios se beneficiarán con la calidad de servicio ofrecida, con estrategias que se ejecutarán de manera eficiente.

Los objetivos se ejecutan mediante propuestas para poner en marcha la investigación, teniendo en claro las metas que lograrán la eficiencia del problema de investigación. (Vara-Horna, 2012). De esta manera la investigación tiene una finalidad específica la cual por medio de instrumentos se va a: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y Calidad de Servicio en una MPS, 2022, detallando que para lograr la comprobación de resultados se especifican objetivos específicos los cuales también serán materia de estudio siendo los siguientes O1: Establecer la relación entre la simplificación administrativa y elementos tangibles en una MPS 2022. O2: Evaluar la relación existente entre la SA y la capacidad de respuesta en una MPS, 2022. O3: Identificar la relación que existe entre la SA y la empatía en una MPS, 2022.

Así mismo reconocer estrategias y características que son relevantes para resaltar el nivel de Simplificación Administrativa puesto en marcha, considerando partir desde una hipótesis la cual se establece como: Existe entre la simplificación administrativa y la Calidad de Servicio en una entidad de la provincia de Sullana, 2022. H1. Existe relación entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en una MPS, 2022. H2: Existe relación entre la simplificación administrativa y capacidad de respuesta de en una MPS, 2022. H3: Existe relación entre la simplificación administrativa y empatía en una MPS, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de este capítulo, se eligen teorías y sustentos que se han comprobado de manera satisfactoria, siendo ello investigaciones de los últimos años, cuyo enfoque principal son el estudio de ambas variables, determinando así resultados y recomendaciones en con fundamento teórico, cabe detallar que en algunos párrafos se entenderá la variable Simplificación Administrativa como SA y a su misma vez la variable Calidad de Servicio como CS, dándole significancia y coherencia en lo que respecta al estudio de investigación.

En antecedentes internacionales que contribuyen a la investigación y han sido validados tenemos que Chiavenato, E. (2004), la administración es un sistema secuencial de procesos de planificación, organización, control efectivo, para lograr los requerimientos establecidos con una respectiva dirección hacia metas organizacionales.

En otros estudios internacionales como la investigación que plantea (Huamantumba & Bardales, 2020), la cual tiene mucha relación con la gestión aplicada en la simplificación administrativa para la optimización del avance de universidades del estado, este artículo en México tenía cuyo objetivo y finalidad del estudio fue de comprender las cualidades de las estrategias aplicadas para lograr SA en el avance de entidades, esta investigación tuvo un enfoque cualitativo, así mismo proporcionó características descriptivas, con muestras evidenciadas por medio de estudios científicos, herramientas junto con guías, material con referencias bibliográficas aplicando estrategias deductivas. Los efectos que se proporcionaron fueron que el 70% indica que esta gestión aplicada a simplificación administrativa refiere que está enfocada en dimensiones de tiempo, gestión administrativa y los gastos y costos representan el 30% pues indican que se basa en aplicar modernización virtual que empiece desde la legalidad correspondiente desde el área política más interna para contribuir en la mejora de servicio y calidad de atención; proporcionando efectividad social. Se determinó que la simplificación administrativa es de vital importancia para ser aplicado en diferentes entidades del estado, proporcionando y generando ser más competitivos ya que sería una base principal que brinden soporte y aplicación de

capacitaciones de tecnología para cerrar brechas con las barreras burocráticas permitiendo éxito continuo en trámites de gestión administrativa.

Desde este ámbito internacional indicado por Estrada (2016) tenían un propósito de investigación hacia normativas de tipo tributario que ejecute simplicidad en la gestión administrativa, respecto a quejas y solicitudes de los usuarios, realizaron el estudio con 180 trabajadores como población y de ello solo utilizaron como muestra solo a 80 trabajadores, el diseño de este proyecto fue básico de acuerdo a ello se empleó un cuestionario lo que indicó como resultado que las leyes deben contribuir en las facultades de manera tributaria ya que son primordiales y esenciales para contrarrestar quejas y reclamos de usuarios que representan y son ciudadanos de la Municipalidad de Guayaquil.

Pabón Córdova & Palacio Diaz (2020), a través de su investigación pretendió establecer el grado de percepción de la CS de salud desde una perspectiva de satisfacción de actores involucrados, en el Centro hospital de Sitio nuevo de Magdalena correspondientes a los periodos 2017 a 2019. La secuencia que se utilizó metodológicamente descriptiva - cuantitativa. Para la presente investigación se realizaron un total de 3185 encuestas, enfocadas a medir la satisfacción de pacientes que solicitaron el servicio durante el periodo del año 2017 al año 2019, siendo la población y la muestra la misma. Los resultados de la investigación son que el sexo femenino predomina sobre el masculino con un 59,7% frente a un 40.3%; la mayoría de encuestados en los tres últimos años (2017, 2018 y 2019) calificaron el servicio como bueno, destacando en la calificación el servicio de laboratorio clínico (83,1%), seguido de enfermería (79,5), atención médica (77,7%), y finalmente servicio de citas (74%). Las discusiones y conclusiones versan en que desde la perspectiva de la satisfacción por parte de los usuarios en buena; precisando que el índice más elevado de satisfacción se haya en el servicio de laboratorio clínico, alcanzado un 83,1%.

More Aguirre & Rivera Heredia (2019), en su investigación establecida hace referencia que la finalidad y objetivo es analizar la relación entre la CS, percepción y la expectativa con la satisfacción del público en los establecimientos de venta de bebidas y alimentos del cantón Alausí; así mismo, diseñar propuestas coherentes y firmes ante las cifras obtenidas de este estudio. Respecto a la metodología, se consideró de básica – cuantitativa y a su vez fue no experimental – transversal y correlacional. La población constó de 67368 turistas y aplicando la fórmula de

cálculo arroja una muestra de 172 ciudadanos encuestados. La presente investigación concluye que la CS tiene implicancia positiva con la satisfacción del público.

En lo referente a trabajos previos nacionales relacionados con el proyecto de investigación encontramos a Requejo (2019), el cual designo como título de su investigación, Simplificación administrativa de la PCM que se concluyó que sí existe vinculación directa con la capacidad de respuesta y CS, también se utilizaron métodos para llevar a cabo la influencia existente donde fueron 323 colaboradores administrativos de la PCM. En donde los resultados arrojaron que, si existe implicancia efectiva y directa en un nivel eficiente en la CS en la PCM, 2019.

Así mismo Ramos (2018), en un estudio, analizó las variables designadas en líneas anteriores y esta vez se aplicó la investigación en una Municipalidad Distrital en la capital del Perú en Santa Anita, donde se efectuó determinar la relación entre las variables estudiadas en este proyecto el cual utilizó como medio probatorio se designó como población 460 actores involucrados, generando resultados solo con una muestra de 122 personas, al momento de recolección de información se iba validando de la manera correspondiente por docentes que contaban con un buen perfil profesional, a su vez fueron incluidos a un programa denominado SPSS V.25 en donde se determinó que sí existe interacción favorable entre la SA y su CS, obteniendo resultados con un coeficiente de 0.4999, lo que se descifra como una implicancia bastante relativa entre las variables de estudio ya que son mayores a 0.05, generando conclusiones que sí se lograrán propósitos significativos en la calidad de servicio.

Otro estudio analizado fue el de Reyes (2018), en su investigación que incluye propuestas para la ampliación de métodos que contribuyan a la simplificación y variables estudiadas, en este caso se aplicó en la Municipalidad de Ventanilla, la cual se logró el objetivo de desarrollar y evidenciar los factores aplicados con métodos y estrategias específicas logrando la eficacia de ampliación de efectividad en la variable independiente contribuyendo a la optimización de la atención a los ciudadanos.

En este proyecto se empleó como población a una determinada área de actores involucrados en el sector de Rentas de dicha entidad, donde se sacó como muestra a 20 colaboradores con excelente perfil profesional y experiencia en el cargo desempeñado. Se utilizaron fichas y estrategias como técnicas de entrevistas generando como conclusión que dicha ampliación de propuestas si tiene implicancia favorable entre la simplificación administrativa y atención, para lograr metas de cierre de brechas burocráticas, dicha incidencia tiene implicancia positiva y estrecha entre la gestión administrativa y el funcionario administrativo lo que genera mayores posibilidades de mejorar y lograr éxito en los procesos y trámites administrativos.

En otra perspectiva se analizó un proyecto Calagua (2018), que tiene mucha implicancia, y a su vez fue aplicado en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Jesús María en el año 2017, donde se aplicó como objetivo principal designar la correlación entre las variables... en este caso aplicaron un enfoque cuantitativo, con un estilo descriptivo, su técnica se aplicó con una muestra de 132 colaboradores administrativos, los resultados arrojaron un valor de 0.725 y significancia de 0.000, lo que se concluye que existe un nivel que arroja un alto grado significativo de correlación.

En los antecedentes locales se determina las siguientes investigaciones como las refiere Pintado Morales (2020), en el estudio de tesis de Simplificación administrativa para la eficacia de gestión de calidad analizada en el Gobierno Regional de Piura, se realizó con un diseño correlacional, en donde se utilizaron 79 colaboradores que contribuyeron mediante el llenado de cuestionarios que comprendían 40 preguntas, por lo tanto se concluyó en el abordaje de resultados de 0.95**, que tiene un resultado elevado en lo que respecta al nivel de fiabilidad en las dimensiones aplicadas, los cuales generan una secuencia de variables que determinan dimensiones e indicadores que facilitan a la investigación, dando como recomendación que si se aplican estos ítems formulados se lograría un alto porcentaje de satisfacción a los ciudadanos regionales.

De acuerdo a fundamento teórico el modelo SERVPERF; indica que esta teoría se fundamenta en la percepción de los actores que se involucren en un proyecto de investigación y a su vez no se determinará ningún tipo de expectativas que se enuncien con lo que tiene mucho que ver con una de nuestras variables en CS en general que se ofrezca. Así mismo el modelo señalado en líneas anteriores tiene

una implicancia con los problemas establecidos para coadyuvar en la interpretación y varianzas de la secuencia en un determinado servicio junto a la percepción que se arroje con resultados en lo que detalla la ejecución de dicha atención requerida. (Ibarra & Casas, 2015, 25).

La Teoría del Modelo de Brechas; se ejecuta mediante gestiones secuenciales y administrativas que tienden a lograr una diferenciación entre la percepción y la expectativa, dando un fin que muchas instituciones van a emplear. Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) proporcionan indicadores que concluyen que las brechas tienen muchos aspectos y variables de alto grado de importancia para definir un servicio.

En la implicancia de bases legales y normativas tenemos como sustento a la Ley N°27658, en su segundo capítulo propone la secuencia a seguir con el proceso respectivo aplicando la normativa que nos arrojará resultados sorprendentes de simplificación: art. 4: el propósito de la actualización de gestión en la administración, es: Generar cifras sorprendentes a nivel superior junto con niveles de eficacia en las instituciones del estado, de tal modo sea óptima la C.S al usuario, con optimización en la utilización de los recursos del estado. (Congreso de la República del Perú, 2002).

Es necesario indicar en este proyecto la Ley N°27444, por la que indica, refleja los procesos a determinar con convicción y determinación para alcanzar cerrar brechas, denominándose a su vez “Ley del Procedimiento Administrativo General”, detallado en el TUO - Texto Único Ordenado que fue aprobado mediante DS N°004-2019-JUS, pues proporciona implicancia y base legal de la simplificación y regulan los procedimientos y servicios exclusivos que ejecutan las entidades del Estado (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019).

La Ley N°27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, en el Texto Único Ordenado (TUO), fue formulado y aprobado por medio de DA N°004 – 2019 – JUS, contiene base jurídica en la simplificación administrativa y plantea mediadores para regular los tramites y servicios que se establecen dentro de las instituciones públicas. (Ministerio de Justicia y DH, 2019).

Conforme al Decreto N°007/ 2011 – PCM, la simplificación administrativa es la secuencia de acciones que suprimen varios trámites y requisitos que conllevan a sin número de procesos que las entidades realizan para brindar servicio al ciudadano. De acuerdo con Lindlye (2016), señala que, en las últimas décadas de

legislación, la variable independiente se ha incluido en las bases generales de los procesos con normativas de mayor importancia, dando lugar así a la innovación y cierre de brechas burocráticas. Entre ellos se ha designado los costos en trámites vinculados con instituciones públicas, también verificar la capacidad de cómo responden frente a denuncias sobre servicios y así mismo estar activos a procesos administrativos y diligencias de los usuarios, estas actividades junto con requisitos los encontramos en el Texto Único de las TUPA. Respecto a la normativa Molina (2016), direcciona la eficacia en una secuencia de reglas y procesos que trascienden de forma negativa en la correlación entre gestión y calidad.

Por otro lado en lo que determina bases teóricas tenemos que La Simplificación administrativa es un proceso de gestión secuencial en la cual se brindan alternativas de soluciones eficientes para disminuir barreras en la toma de decisiones, en este caso son decisiones proactivas y de naturaleza política, donde se establecen estructuras y áreas de supervisión para confeccionar un diseño de estrategias y planes que contribuirán al logro de cierre de brechas burocráticas, los cuales resultan óptimos al ponerlos en ejecución pues se obtendrían mejores resultados logrando objetivos de bienestar social. (Matei y Chesaru, 2015).

Las teorías respecto a simplificación administrativa, Alguacil (2014) refiere que la simplificación administrativa son aquellas ejecuciones que permiten reducir el número de procesos, requisitos, trámites administrativos existentes, así como los procedimientos que lo conforman, con respecto a la Secretaría del Área de Gestión Pública (2012), la variable en estudio resulta parte de estrategias aplicadas en metodología que consisten en soporte para erradicar normativas innecesarias en el transcurso de ejecución de procedimientos que participan los usuarios, muchos de ellos están en calidad de estandarización, cuyo propósito es erradicar lo que resulta como gasto innecesario, limitando actividades que generan costos y actividades que causan un bajo grado de gestión en la Administración Pública. Las principales actividades que se excluyen en los procesos con las que no cuentan con valor añadido, actividades de uso de materiales obsoletos entre otros; al lograrlo resultaría de manera beneficiosa con el transcurso más ágil para lograr la calidad y éxito en la gestión ejecutada por la entidad del estado.

Muñoz (2011) hace más de 20 años, el avance de gestión en las reformas ha alcanzado objetivos determinados de centrar los trámites y pasos administrativos, con el objetivo principal de mejorar de manera eficiente y optima la calidad en

aspectos de atención a los usuarios, generando resultados favorables. Cuando nos centramos en definir la palabra simplificación se hace mención al acto y efecto de reducción de manera que resulte más ágil, más simple o menos dificultoso.

Así mismo López (2015) señala que se trata de un proceso en el cual reduce, elimina requisitos innecesarios para los trámites ejecutados que requieren los usuarios en una comunidad.

Referente al DS N°079 – 2007, determina que existen 2 versiones de secuencia de procesos en los que ejecutan la SA, los cuales se presentan como: A) procedimientos de gestión administrativa: los cuales vienen hacer una mezcla de varios requerimientos que se tramitan en un orden secuencial de una entidad y culminan con resoluciones administrativas o actos emitidos los cuales generan resultados jurídicos a cerca de temas que tienen que ver con deberes u obligaciones de los ciudadanos. B) servicios brindados con eficiencia y exclusividad: son acciones, prestaciones que las entidades agregan, reincorporan, mejoran y cambian de forma eficiente. Las dimensiones de la SA, en el área de Secr. Gestión Pública (2012), generó una serie de pasos importantes los cuales contienen etapas que lo conforman, a la vez están aprobadas por D.S. N°007 – 2011- PCM: las cuales se comprenden en 1. Etapa preparatoria: es donde se van a determinar los actores involucrados en el área correspondiente al equipo de trabajo, en esta fase se les brinda capacitación, se van a identificar y van a resaltar los principales propósitos colocando por niveles los procesos y teniendo en cuenta los que necesitan priorizarse para cumplir con la simplificación, luego se establece un plan de trabajo con secuencias efectivas para la reducción de barreras burocráticas; 2. Diagnóstico: Esta etapa establece la observación y planteamiento para mapear el uso eficiente de material ASME y Diagramas, los cuales se realizan en un énfasis legal, rastreo de equipos e infraestructuras, manejo de costos y perfil profesional que se han detallado en comité. 3. Rediseño: aquí se ejecuta un estudio de procesos los cuales se analizan, luego se vuelven a reestructurar para mejorar un marco legal donde expresen las normativas a seguir, se busca un espacio y clima laboral que se maneje habilidades blandas, luego se ejecuta el rediseño de costos y actividades para constituir una base estructurada con excelentes competencias de los actores involucrados.

Balboa y Medina (2021), indica en su materia de investigación que, al llevar un enfoque basado en su análisis, se originó una implantación de una serie de

procesos y pasos esenciales referente a unas automatizaciones en municipalidades. Esto genera una materia de investigación con base implícita con información centrada en la descripción y evidencia junto a un enfoque cuantitativo. Dado lo expresado las cifras que corresponden a los resultados finales indican que al incorporar una secuencia de organización en etapas y procesos sistemáticos de SA enfocada en documentación la información tecnológica como es la nube de los correos incrementaría los niveles de fiabilidad de todo lo añadido y ejecutado en el sistema administrativo de cada municipio, es por ello que como conclusión se debe tener en cuenta las ventajas y desventajas de la misma, antes de integrar e innovar procesos con excelente tecnología, capacitación constante de profesionales capaces y aptos para desarrollar estrategias en el personal para incrementar la motivación, logrando con eficacia los resultados de la SA.

Al detallar y hacer referencia de la variable dependiente sobre la CS, según Schneider y White (2004), señala que es la acción y habilidad para el logro de la eficacia dentro de varias secuencias y procesos productivos, siguiendo estrategias y direcciones bajo lineamientos con estándares de eficiencia, depende mucho del tipo de servicio a ofrecer pues es importante identificar las necesidades principales y expectativas de los usuarios, ya que el cliente se detiene hacer una descripción, bajo la observación y trato recibido, basado en la experiencia y resultados del proceso.

Carlo del Amo, J. (2012), indica que la calidad de servicio tiene características a efectuar para lograr la satisfacción requerida y se basa en la sugerencia, tomar apuntes, pasar la orden, identificar la necesidad constantemente y estar atentos durante todo el proceso. Según Pompa Castrejón & Romero Bedia (2019), define que hay diversas estrategias para establecer la medición de la CS, haciendo énfasis en varias pautas como el modelo SERVQUAL, entre otros. En referencia al modelo SERVPERF, determina que el patrón SERVQUAL no resulta ser el más utilizado para medir la variable dependiente, resulta estar basado en desempeño.

Ramos Farroñan (2020), indica que el patrón señalado líneas arriba contribuye a cuantificar el nivel de calidad de atención con respecto a su gestión aplicada en dicha entidad, planteando estrategias benéficas para las instituciones. El modelo SERVQUAL ha sido propuesto por Cronin y Taylor (1994), los cuales indicaron que la calidad de servicio se cuantifica mediante actitudes como empatía entre otras. Para efectos de esta investigación vamos a emplear el modelo SERVQUAL,

debemos detallar que Duque Oliva (2005), ha designado que este patrón se hace referente en la escuela americana.

De la misma forma Matsumoto Nishizawa (2014), indica detalladamente que este modelo cuantifica la calidad de servicio realizado mediante varias sensaciones y expectativas de los usuarios de la comunidad detallando dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en trámites administrativos que estudiaremos en esta investigación, teniendo en cuenta que se determina mediante un enfoque de procesos e indicadores como tiempo, atención, resultados.

Para esta finalidad de materia de investigación se pondrá en marcha 3 dimensiones las cuales son: 1) Elementos tangibles: Barajas (2011), indica que estos componentes representan a los activos de una entidad o cualquier organización ya que tienen unas características de bases físicas y también soportes materiales, por lo tanto es muy práctico poder identificarlas y cuantificarlas, es importante detallar que mientras más son utilizadas se van depreciando, por ende es importante tener estrategias innovadoras. El propósito de su aplicación conlleva a la mejoría de resultados para las entidades dando muchos más elementos y solicitudes concluidas con éxito y de forma ágil, lo que se entiende como optimización de procesos; 2. Capacidad de respuesta: referente a Oliva (2005), es la capacidad y preparación de cooperar con los usuarios para contribuir con un excelente servicio, esto implica ejercer y cumplir retos a tiempo con fácil accesibilidad y agilidad que se pueda dar por la entidad hacia los ciudadanos, es como indicar varias opciones y estrategias para generar rapidez y viabilidad en los procesos administrativos; 3. Empatía, así mismo Oliva (2005), la empatía es parte de una habilidad blanda que corresponde a la capacidad de compartir y ver las cosas desde la percepción de otra persona, generalmente se enfoca en la capacidad de los colaboradores de la entidad pública para brindar servicio de calidad y una atención con un valor agregado y muy estandarizada.

Todo lo mencionado debe de tener relación con la voluntad y compromiso del perfil profesional que sea constante con ellos, para rescatar las características y principales requerimientos.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Hace referencia a un tipo de investigación básica ya que investiga, analiza información sobre hechos reales para generar un objetivo común generando soluciones a problemas presentados (Martínez y Ávila, 2010)

Se empleará el método de Hipotética – Deductiva, ya que analiza y examina saberes estructurados, que tienen lugar a que se comprueben, sean debidamente medidos y argumentables por procesos. (Pérez ,2004)

3.1.2 Enfoque

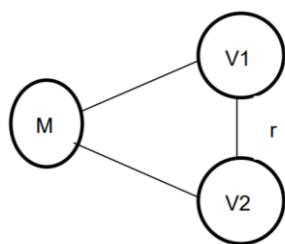
Se empleó con dirección hacia un enfoque de tipo cuantitativo, dando como referencia la ejecución en la secuencia de procesos a seguir, donde en cada desarrollo se medirá, considerará y analizará las variables ejecutadas dentro de un ámbito específico empleando estrategias estadísticas (Hernández y Otros, 2014).

3.1.3 Diseño

Se designa que el diseño a utilizar no tiene técnica experimental, lo cual interfiere que no se aplicó manipulación en las variables del proyecto; ya que solo se determinará mediante la observación de fenómenos, esto da como referencia que no tenemos la intención de variar absolutamente nada de las variables que representan la investigación (Hernández y otros, 2014). Para ello cabe precisar que el nivel fue correlacional, pretendiendo comprender el grado y relación que existe entre SA y CS de la investigación en la cual, se comprobó la hipótesis de estudio, basado en la aplicación del instrumento.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional SA y CS



Dónde:

M : Muestra de funcionarios administrativos.

V1 : SA.

V2 : CS.

R : Relación entre las variables SA y CS

3.2 Variables y Operacionalización

Significan que son las cualidades, rasgos, detalles que representan y caracterizan al objeto de estudio que durante su ejecución va variando en fenómenos susceptibles en medición al poner marcha diferentes valores que se determinan. (Muñoz, 2106).

Variable Independiente:

Definición Conceptual de S.A:

La simplificación administrativa representa una iniciativa que logra eficiencia y eficacia en la reducción de brechas eliminando barreras burocráticas que solo contribuyen al aumento de gastos innecesarios en la administración (Ramos, 2020). Es una decisión que se debe poner en marcha en diversas instituciones del estado ya que en la gestión política se requiere de seguimientos y fiscalizaciones para poner en marcha un proceso óptimo que genere rapidez para lograr propósitos de eficiencia social.

Definición Operacional de S.A:

La simplificación administrativa tiene varias características y aspectos importantes, dentro de ello se aplicará bajo 3 dimensiones y 6 indicadores, así mismo se empleará cuestionario con 15 preguntas, para tenerlo en cuenta se ejecutará el modelo Servqual.

Definición Conceptual de C.S:

La C.S comprende que se debe designar existencias aptas que aseguren la atención óptima que se otorga, así mismo proporcione al usuario manera eficiente y rápida la información requerida y sin errores. Vásquez, R.; Rodriguez, I. y Díaz, M. (2016).

Definición operacional de C.S:

Se identificó la evaluación de CS, y se midió mediante la percepción de funcionarios administrativos y sus expectativas teniendo en cuenta las dimensiones planteadas las cuales son 3: en primera instancia los elementos tangibles, en segunda instancia la capacidad de respuesta y por último la empatía.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

López (2004), designó que consiste en un grupo de personas, actores, objetos que formarán parte del proyecto de investigación, manejan cualidades muy importantes que nos otorgarán información valiosa para la efectividad de la tesis (Palomino, 2019). La población se tomó como referencia 100 funcionarios administrativos de una MPS, 2022. Debido a que la muestra es relativamente pequeña se consideró la población de 100 participantes.

Existen criterios que contienen inclusión y exclusión, que proporcionan la poblacional:

Criterios de Inclusión:

Todos los colaboradores y actores involucrados en el área administrativa que muy amablemente accedieron a dar su visto bueno y así mismo estuvieron dispuestos atenderme y llenar el instrumento.

Criterios de Exclusión:

Actores involucrados que no están de acuerdo, debido a la intensa carga de investigación que se realiza en una MPS, 20222 y forman parte del equipo administrativo; se respetó su decisión, incluyendo a las personas que no están en condiciones saludables.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Refiere Casas (2003), que dicho instrumento utilizado es un método que se aplicó en la mayoría de estudios con mucha más proporción en el ámbito de investigación y metodología proporcionando a través de esta técnica obtener y recoger información de manera ágil y eficaz; para poder obtener los resultados de los datos de las variables se ejecutó una técnica “la encuesta”.

En la mayoría de estudios dadas las respuestas recopiladas aplicando escalas como Likert, Valderrama (2013), refiere que es un procedimiento elegido por excelencia, mediante el cual determina una estrategia objetiva con orden para recolectar información apropiada para el trabajo en estudio y en campo; para someter a un análisis en una secuencia de información. Aquí la persona que está a cargo de la investigación, debe ordenar, seleccionar, procesar y destacar lo más importante que contribuya con los propósitos, intereses y objetivos de la investigación.

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), indica que la encuesta a emplear va hacer instrumento esencial que contienen un conjunto de preguntas que tienen un punto específico para medir las variables en estudio.

Instrumento:

Bernal (2020), refirió que existe un instrumento muy utilizado en la mayoría de materias de investigación, el cual es fundamental y de suma importancia, ya que a través de ello se puede extraer información detallada y selectiva, pues su contenido se basa en preguntas secuenciales que incluyen indicadores que guiaran a nuestras variables a obtener resultados, estas están conformadas por 14 para la variable SA y 17 para la segunda variable CS, según la escala de Likert.

Validez:

Según Narváez (2021), señala que tanto la validez como la confiabilidad permiten evaluar la calidad de la investigación. Permitiendo determinar la efectividad del método y técnica utilizada en la recolección de datos, a su vez se entiende como la medida evaluados, que un dato se mide con precisión. Los instrumentos fueron evidenciados, observados para las mejoras a futuro, contando con las ideas de tres profesionales de calidad y expertos para determinar su pertenencia, relevancia y claridad; dando su visto bueno en eficiencia y buena redacción en el cuestionario, así mismo mediante una ficha de validación fue aprobado satisfactoriamente.

Confiabilidad:

La confiabilidad, se realizó mediante el cálculo de un plan piloto con el coeficiente de Alpha de Cronbach, por tratarse de un cuestionario con escala tipo Likert, que permitió tomar medidas efectivas con respecto a la fiabilidad e igualdad de toda la secuencia de ítems para mejora respectiva de la investigación, indicando que el instrumento que se utilizó cuenta con protección y a su vez con confiabilidad.

1. Tabla 1

Alfa de Cronbach S.A

Estadística de fiabilidad	
Simplificación Administrativa	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.842	14

2. Tabla 2.

Alfa de Cronbach C.S

Estadística de fiabilidad**Calidad de Servicio**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.883	17

3.5 Procedimiento

Para proceder con este proyecto se extrajeron los datos, se cursó documento a la Municipalidad Provincial de Sullana; así mismo, se coordinó con colaboradores con el objetivo de aplicar los instrumentos planteados; por otro lado, se solicitó el consentimiento de los administradores para el desarrollo del cuestionario planteado, sin embargo solo se mencionará una MPS, debido a que no se obtuvo respuesta en ninguna de las dos solicitudes presentadas, esto se puede entender por la consecuencia en la crisis de investigaciones que atraviesan los funcionarios de una MPS, 2022.

3.6 Método de análisis de datos

En la secuencia de la investigación, al recolectar y analizar los datos, se utilizó las tablas de Microsoft Excel, con el objeto de vaciar, ordenar, tabular y clasificar la información y consecuentemente efectuar el análisis de las variables; para la variable, Simplificación Administrativa según sus niveles: Alto, Medio y Bajo y para la variable Calidad de Servicio: Alto, Medio y Bajo; luego se realizó un análisis tipo descriptivo, el cual, con el uso de tablas y porcentajes, se aplicó prueba de normalidad, a causa de ser una población mayor a 50 personas involucradas, para ello se ejecutó la prueba de Kolmogory S. (Aslam, 2019), dando por resultados información de distribución normal, por lo cual se empleó métodos no paramétricos contando con una herramienta esencial denominada coeficiente de Rho de S., que arrojó favorable la correlación entre las hipótesis formuladas y a su vez el grado obtenido (Yang et al, 2021).

3.7 Aspectos éticos

La universidad en su principio nos expresa las resoluciones y normativas que se deben efectuar por ello se ejecutó en estricto cumplimiento de los lineamientos, ya que posee autenticidad comprobada por el programa Turnitin. Así mismo, el proceso de la investigación se ejecutó aplicando los principios de ética y buena fe, lo cual nos permitió el efectivo desarrollo del estudio, adicionalmente se utilizó base con fundamento teórico y lo plasmado ha sido citado con el actual Sistema APA 7ma edición; Guía emitida por la UCV, para la elaboración de trabajos y materias de forma académica y profesional; se realizó recolección de datos; respeto y aprobación de los administradores para desarrollar la encuesta; se respetó la confiabilidad y propiedad intelectual respecto a las citas señaladas en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre la SA y CS en una MPS, 2022.

3. Tabla 3

Niveles de la variable S.A:

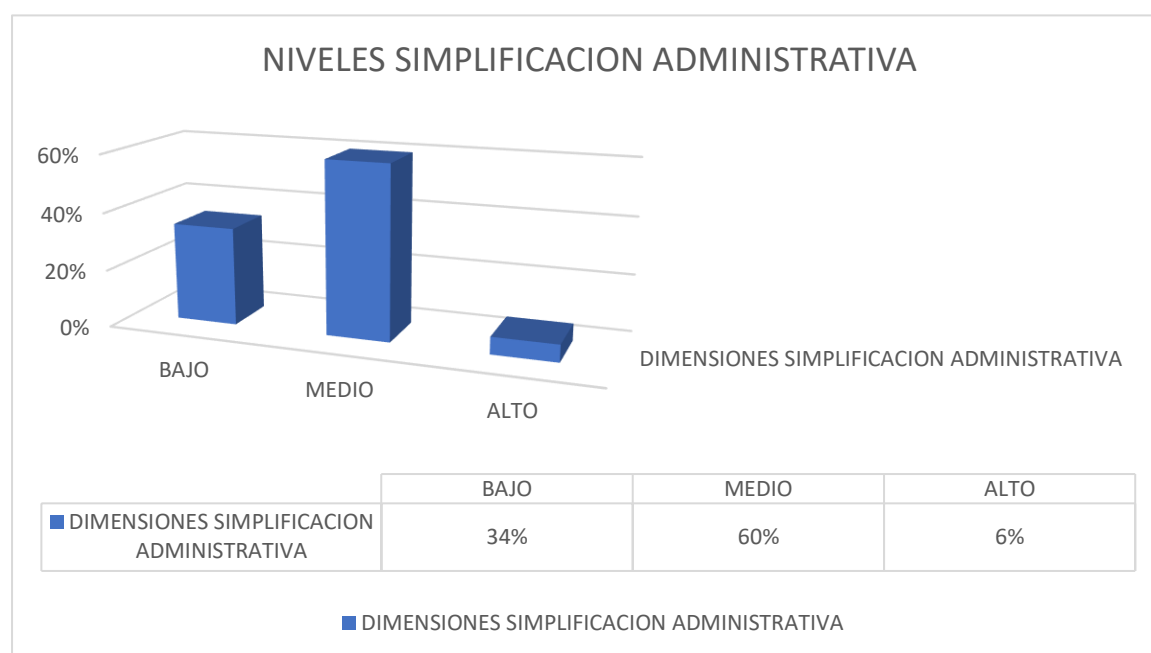
Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Preparación	Bajo:	32	32,0
	Medio:	51	51,0
	Alto:	17	17,0
	Total:	100	100,0
Diagnóstico	Bajo:	34	34,0
	Medio:	59	59,0
	Alto:	7	7,0
	Total:	100	100,0
Rediseño	Bajo:	45	45,0
	Medio:	38	38,0
	Alto:	17	17,0
	Total:	100	100,0

Nota: Cuestionario de Variable SA

En la tabla 3, el total de trabajadores de una municipalidad provincial de Sullana, se deduce que el nivel medio es de mayor índice y tiene mayor relevancia representando 51% en la preparación, en diagnóstico se observa mayor implicancia también en nivel medio indicando 59%, no obstante, el nivel bajo predomina en el rediseño con un 45% en resultados.

Figura 2

Niveles de la SA



En la figura 2 se puede definir que el total de los 100 trabajadores que muy amablemente realizaron la encuesta, refiere que la simplificación administrativa en una Municipalidad en la provincia de Sullana, en su mayor porcentaje 60%, a su vez indican que el nivel es medio, seguido de ello el nivel bajo representa un 34% y en un 6% refieren que el nivel es alto.

4. Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la C.S:

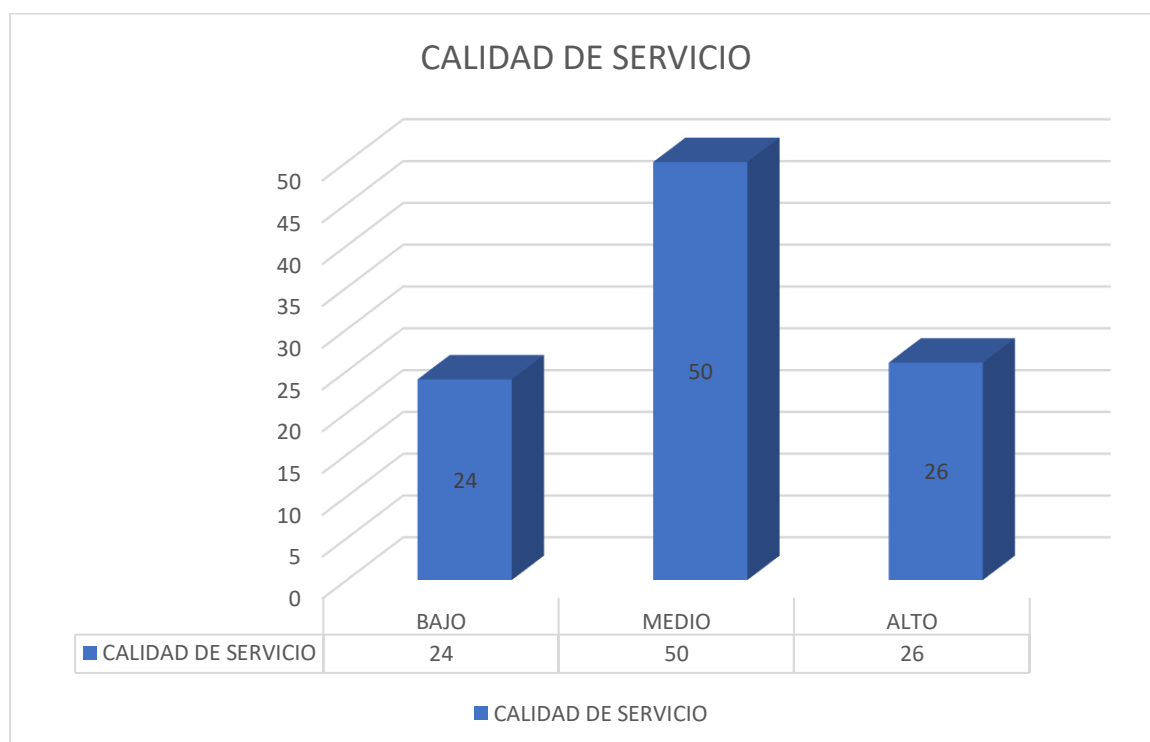
Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Bajo	19	19,0
	Medio	41	41,0
	Alto	40	40,0
	Total	100	100,0
Capacidad de respuesta	Bajo	23	23,0
	Medio	43	43,0
	Alto	34	34,0
Empatía	Total	100	100,0
	Bajo	17	17,0
	Medio	37	37,0
	Alto	46	46,0
	Total	100	100,0

Nota: Cuestionarios de variables

Del total de colaboradores encuestados en una municipalidad provincial de Sullana, se determinó que el nivel alto tiene más predominio en la empatía con un 46%, seguido de la capacidad de respuesta que representa un 43% en su nivel medio y con respecto a los elementos intangibles respectivamente el nivel medio tiene mayor incidencia.

Figura 3

Niveles de C.S:



Nota: Cuestionarios de Variables

Se aprecia que en el total de administradores que voluntariamente accedieron a responder encuestas sobre la variable CS en una municipalidad provincial de Sullana, en el nivel regular la mitad de todos representa mayor implicancia, quedando en segundo lugar el nivel alto 26% seguido del nivel bajo representado por un 24%.

4.2 Prueba de Normalidad

Se verificó si existe distribución normal entre las variables de estudio, con la finalidad de extraer nuestra relación entre las variables indicadas, dando a conocer en primera instancia el planteamiento de la hipótesis ya mencionada en la introducción de este proyecto.

H₁: Si el nivel de significancia es alto y sobre pasa el 0.05%, se define que la variable si está en condiciones para incluirla que si contiene una distribución normal.

H₀: Si el nivel de significancia resulta ser deficiente a 0.05, indica que el comportamiento de la variable no se incluye como una distribución normal.

5. Tabla 5.

Prueba de normalidad entre S.A y C.S:

	Kolmogorov-Smirnof		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación Administrativa	.093	100	.032
Calidad de Servicio	.119	100	.001

Nota: Aplicación de cuestionarios de variables.

En el proceso de comprobación de la prueba de normalidad se corroboró mediante resultados de Kolmogorov S, que al evidenciar en este caso una población que supera a 50 personas trabajadores administrativos, se determinan los datos siguientes que indican que la prueba de normalidad se estableó mediante un software SPSS.

En este estudio recalamos que la letra “p” indica el valor estadístico el cual genera significancia en 0.032 y 0.001 en las variables S.A y C.S, dando cifras inferiores a 0.05, por ende, se rechazó la H₁, generando la aceptación de la H₀.

Cabe detallar que no existió un comportamiento normal entre la variable S.A y C.S, y por cumplir características de categoría de tipo ordinal (Escala de Likert), se entendió que entre estas dos hipótesis el coeficiente de la correlación existente nos indica que debemos usar Rho de S.

4.3 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General:

Detallaremos que la finalidad es contrarrestar la hipótesis junto a sus enunciados:

Hi. La S.A y la C.S tiene relación en una MPS, 2022

Ho. La S.A y la C.S no tiene relación en una MPS, 2022

6. Tabla 6

Correlación de la H.G:

Rho de Spearman		SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
	Coefficiente de correlación	.684*
CALIDAD DE SERVICIO	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Al reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 6, en líneas anteriores, se puede deducir que p asumiendo su valor práctico fue de 0.00* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con la C.S.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.684*, lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas. Ochoa y otros (2021).

Hipótesis específica 1:

Detallaremos que la finalidad es contrarrestar la hipótesis junto a sus enunciados:

Hi. Existe relación entre la S.A y los elementos tangibles en una MPS, 2022.

Ho. No existe relación entre la S.A y los elementos tangibles en una MPS, 2022.

7. Tabla 7

Correlación de hipótesis específica 1 entre S.A y C.S:

Rho de Spearman		SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
	Coefficiente de correlación	.631*
ELEMENTOS TANGIBLES	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Al reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 7, se puede deducir que p asumiendo su valor práctico fue de 0.00^* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con los elementos intangibles.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.631^* , lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas. Ochoa y otros (2021).

Hipótesis específica 2:

Se designó los supuestos mencionando:

Hi. Existe relación entre la S.A y la capacidad de respuesta en una MPS, 2022.

Ho. No existe relación entre S.A y la capacidad de respuesta en una MPS, 2022

8. Tabla 8

Correlación de hipótesis específica entre S.A y Capacidad de respuesta:

Rho de Spearman		SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA
	Coeficiente de correlación	.516*
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Al reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 8, se puede deducir que p asumiendo su valor práctico fue de 0.00^* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con la capacidad de respuesta.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.516^* , lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas. Ochoa y otros (2021).

Hipótesis específica 3:

Para contrastar la hipótesis específica 3 entre S.A y empatía se planteó:

Hi. Existe relación entre la S.A y la empatía en una MPS, 2022.

Ho. No existe relación entre la S.A y la empatía en una MPS, 2022.

Tabla 9.

Correlación de hipótesis específica entre la S.A y la empatía:

Rho de Spearman		SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
	Coefficiente de correlación	.537*
EMPATIA	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Al reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 9, se puede deducir que p asumiendo su valor práctico fue de 0.00^* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con los elementos intangibles.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.537^* , lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas. Ochoa y otros (2021).

V. DISCUSIÓN

En función a las cifras expresadas mediante tablas y figuras, hallados en este capítulo, se procedió hacer la sustentación teórica, legal y de antecedentes para correlacionarla con nuestros resultados obtenidos detallando el objetivo e hipótesis tanto general como objetiva para discutir la relación directa que en líneas anteriores del marco teórico se estableció para tener evidencias de supuestos académicos que nos guiaron para contrarrestar cifras y resultados aplicando nuestra estrategia de investigación, siguiendo los métodos que nos establecieron.

Iniciaremos detallando al que nuestro objetivo general señalado al inicio de la investigación fue: Determinar la relación entre la S.A y C.S en una MPS, 2022. De la Tabla 3, se puede deduce que en una MPS, el nivel medio es de mayor índice y tiene mayor relevancia representando 51% en la preparación, en diagnóstico se observa mayor implicancia también en nivel medio indicando 59%, no obstante, el nivel bajo arroja porcentaje de 45 en el rediseño, Además en lo que respecta las dimensiones de la C.S en la Tabla 4, de un total de colaboradores encuestados en una municipalidad provincial de Sullana, se determinó que el nivel alto tiene más predominio en la empatía con un 46%, seguido de la capacidad de respuesta que representa un 43% en su nivel medio y con respecto a los elementos intangibles respectivamente el nivel medio tiene mayor incidencia.

Adicionalmente en la Figura 3, se aprecia que en el total de administradores que voluntariamente accedieron a responder encuestas sobre la variable CS en una municipalidad provincial de Sullana, en el nivel regular la mitad de todos representa mayor implicancia, quedando en segundo lugar el nivel alto 26% seguido del nivel bajo representado por un 24%. Por lo tanto, al correlacionar ambas variables podemos identificar, reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 6, en líneas anteriores, se puede deducir que p asumiendo su valor practico fue de 0.00* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con la C.S.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.684*, lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas. Ochoa y otros (2021).

Estos resultados se vinculan con lo que señaló Ramos (2020), analizando las variables designadas en líneas anteriores y esta vez se aplicó la investigación en una MDSA– Lima, 2020, donde se formuló al igual que nuestra investigación determinar la relación existente de las variables estudiadas en este proyecto el cual utilizó como medio probatorio se designó como población 460 actores involucrados, generando resultados solo con una muestra de 122 personas, al momento de recolección de información se iba validando de la manera correspondiente por docentes que contaban con un buen perfil profesional, a su vez fueron incluidos a un programa denominado SPSS V.25 en donde se determinó que sí existió interacción y relación favorable entre la S.A y C.S, obteniendo resultados con un coeficiente de 0.4999, lo que se descifra como una implicancia bastante relativa entre las variables de estudio ya que son mayores a 0.05, generando conclusiones que sí se lograrán propósitos significativos en la calidad de servicio.

En lo que tiene que ver con la teoría hacemos referencia que la Simplificación administrativa es un proceso de gestión secuencial en la cual se brindan alternativas de soluciones eficientes para disminuir barreras en la toma de decisiones, en este caso son decisiones proactivas y de naturaleza política, donde se establecen estructuras y áreas de supervisión para confeccionar un diseño de estrategias y planes que contribuirán al logro de cierre de brechas burocráticas, los cuales resultan óptimos al ponerlos en ejecución pues se obtendrían mejores resultados logrando objetivos de bienestar social. (Matei y Chesaru, 2015), por lo tanto, se consideró como un instrumento administrativo de relevancia destacada relacionada con la C.S que se brinda por parte de los administrativos en una MPS, 2022. Además, la Ley N°27658, en su segundo capítulo propone la secuencia a seguir con el proceso respectivo aplicando la normativa que nos arrojará resultados sorprendentes de simplificación: art. 4: el propósito de la actualización de gestión en la administración, es: Generar cifras sorprendentes a nivel superior junto con niveles de eficacia en las instituciones del estado, de tal modo sea óptima la C.S al usuario, con optimización en la utilización de los recursos del estado. (Congreso de la República del Perú, 2002), por lo tanto,

tiene vinculación directa con los resultados pues si se aplicara la ley y se actualizara la simplificación mejorarían los resultados en optimas decisiones favorables con un alto índice de porcentaje en niveles destacados de ambas variables, sin embargo, se aprecia que lo único que resalta es un nivel medio y bajo.

Por otro lado, en lo que respecta a argumentos teóricos del marco legal es necesario indicar en este proyecto la Ley N°27444, por la que indica, refleja los procesos a determinar con convicción y determinación para alcanzar cerrar brechas, denominándose a su vez “Ley del Procedimiento Administrativo General”, detallado en el TUO - Texto Único Ordenado que fue aprobado mediante DS N°004-2019-JUS, pues proporciona implicancia y base legal de la simplificación y regulan los procedimientos y servicios exclusivos que ejecutan las entidades del Estado (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019).

En lo referente a la figura 2 se puede definir que el total de los 100 trabajadores que muy amablemente realizaron la encuesta, refiere que la simplificación administrativa en una Municipalidad en la provincia de Sullana, en su mayor porcentaje 60%, a su vez indican que el nivel es medio, seguido de ello el nivel bajo representa un 34% y en un 6% refieren que el nivel es alto; se vincula con lo precisado en capítulo 2 en lo cual en otros estudios internacionales como la investigación que plantea (Huamantumba & Bardales, 2020), la cual tiene mucha relación con la gestión aplicada en la simplificación administrativa para la optimización del avance de universidades del estado, este artículo en México tenía cuyo objetivo y finalidad del estudio fue de comprender las cualidades de las estrategias aplicadas para lograr SA en el avance de entidades, esta investigación tuvo un enfoque cualitativo, así mismo proporcionó características descriptivas, con muestras evidenciadas por medio de estudios científicos, herramientas junto con guías, material con referencias bibliográficas aplicando estrategias deductivas. Los efectos que se proporcionaron fueron que el 70% indica que esta gestión aplicada a simplificación administrativa refiere que está enfocada en dimensiones de tiempo, gestión administrativa y los gastos y costos representan el 30% pues indican que se basa en aplicar modernización virtual que empiece desde la legalidad correspondiente desde el área política más interna para contribuir en la mejora de servicio y calidad de atención; proporcionando efectividad social. Se determinó que la simplificación administrativa

es de vital importancia para ser aplicado en diferentes entidades del estado, proporcionando y generando ser más competitivos ya que sería una base principal que brinden soporte y aplicación de capacitaciones de tecnología para cerrar brechas con las barreras burocráticas permitiendo éxito continuo en trámites de gestión administrativa.

En lo que refiere el objetivo 1 establecido, al establecer la relación entre S.A y Elementos Tangibles en una MPS, 2022. Al reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 7, se puede deducir que p asumiendo su valor práctico fue de 0.00* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con los elementos intangibles.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.631*, lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas. Ochoa y otros (2021).

Guarda vinculación con lo referente en el marco teórico en un proyecto Calagua (2018), que tiene mucha implicancia con las variables y en este caso fue aplicado en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Jesús María en el año 2017, donde se aplicó como objetivo designar la correlación entre las variables... en este caso aplicaron un enfoque cuantitativo, con un estilo descriptivo, su técnica se aplicó con una muestra de 132 colaboradores administrativos, los resultados arrojaron un valor de 0.725 y significancia de 0.000, lo que se concluye que existe un destacado grado significativo de correlación entre las variables.

Por otro lado, al reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 8, que corresponde a la hipótesis 2, se puede deducir que p asumiendo su valor práctico fue de 0.00* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con la capacidad de respuesta.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.516*, lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas, se vincula con lo referente a Estrada (2016) que indica una relación directa pues si se aplican leyes y secuencias que tienen un propósito de investigación hacia normativas que ejecute simplicidad en la gestión administrativa, respecto a quejas y solicitudes, realizaron el estudio con 180 trabajadores como población y de ello solo utilizaron como muestra solo a 80 trabajadores, el diseño de este proyecto fue básico de acuerdo a ello se empleó un cuestionario lo que indicó como resultado que las leyes deben contribuir en las facultades de manera ya que son primordiales y esenciales para contrarrestar quejas y reclamos que representan y son ciudadanos de la Municipalidad de Guayaquil; lo que a nivel local del estudio en una Municipalidad provincial de Sullana, 2022, también se vincula la capacidad de respuesta con la simplificación administrativa lo que considera una secuencia de alternativas originando capacidad de respuesta en varios administrativos.

Es necesario detallar que al reconocer e interpretar los resultados obtenidos de la tabla 9, se puede deducir que p asumiendo su valor práctico fue de 0.00* y por ende con lo antes señalado se observa que es menor que 0.05 (p teórico), se da por interpretado que definitivamente se acepte la hipótesis definida y se rechace la nula, dando por confirmado que la S.A si tiene vinculación directa con los elementos intangibles.

Por otro lado, cabe detallar que la Rho de S, arroja 0.537*, lo cual indica que es una relación directa y muy significativa claramente en un nivel medio ante las cifras detalladas; esto coincide con el pensamiento de Oliva (2005), refiriendo que la empatía es parte de una habilidad blanda que corresponde a la capacidad de compartir y ver las cosas desde la percepción de otra persona, generalmente se enfoca en la capacidad de los colaboradores de la entidad pública para brindar servicio de calidad y una atención con un valor agregado y muy estandarizada.

Cabe detallar que todo lo mencionado ha tenido una relación directa que va de la mano con la voluntad y compromiso del perfil profesional de los actores involucrados pues siendo constante se ha resaltado los principales resultados que determinarán a futuro a las demás personas que requieran realizar investigaciones los principales requerimientos para aplicar estrategias generando eficiencia y cierre

de brechas burocráticas en los municipios, inculcando el desarrollo económico, empleo y emprendimiento en la mejoría y optimización de la calidad de vida y responsabilidad social.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos lo siguiente:

1. Definitivamente Sí existe relación directa y muy significativa entre el SA y la CS en una MPS, 2022, generando un coeficiente rho de S. obtenido de 0,684*, con una significancia de 0,000*, tratándose de una relación directa media.
2. En el objetivo e hipótesis 1, Sí existe relación directa y muy significativa entre el SA y los elementos tangibles en una MPS, 2022, generando un coeficiente rho de S. obtenido de 0,631*, con una significancia de 0,000*, tratándose de una relación directa media.
3. En el objetivo e hipótesis 2, Sí existe relación directa y muy significativa entre el SA y la capacidad de respuesta en una MPS, 2022, generando un coeficiente rho de S. obtenido de 0,516*, con una significancia de 0,000*, tratándose de una relación directa media.
4. En el objetivo e hipótesis 3, Sí existe relación directa y muy significativa entre el SA y los elementos tangibles en una MPS, 2022, generando un coeficiente rho de S. obtenido de 0,537*, con una significancia de 0,000*, tratándose de una relación directa media.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde de una MPS, fortalecer y tomar en consideración que la C.S sí o sí va a potenciar de manera óptima la habilidad para los funcionarios administrativos, adoptando así un nuevo diseño técnico y moderno que aplicara la S.A alineado y ejecutado con normativas en bases y sustentos legales para lograr las metas futuras de una MPS, resultando convertirse una entidad transparente que nos otorgue calidad eficiente en los servicios administrativos, fortaleciendo la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

2. Al personal administrativo de una MPS, la cual se designa para la elaboración de estrategias, deben tomar en cuenta la normativa y secuencia metodológica empleada para el plan operativo dentro del tiempo establecido, teniendo enfoque en la legalidad municipal, guiando a la organización a cumplir con dirección y control los planes y funciones determinadas para aplicar el debido rol social y plan operativo en la gestión.

3. Exhortar a los actores involucrados en el área administrativa en una MPS, que pertenecen a una directiva y control secuencial deben asumir bien sus cargos para que junto a los fiscalizadores se determine la S.A, junto con indicadores de eficiencia y calidad teniendo en cuenta los protocolos de salud y tecnológicos, ejecutando con eficiencia y eficacia las herramientas que contribuyen a la aplicación y mejoría del empleo de políticas locales, promoviendo la participación ciudadana.

4. Así mismo a los funcionarios administrativos en trámites en una MPS, fomentar una cultura que se determine y tenga relevancia con la empatía para fomentar el mejor clima laboral junto con las habilidades blandas para la aplicación del plan operativo municipal junto con nuevas estrategias para garantizar la transparencia de la gestión, de esta manera se tendrá correlación y efectividad al unir una secuencia de métodos que conlleven a una armonía laboral y local junto a la modernización, la simplificación administrativa, su capacidad de respuesta empleada con elementos tangibles usando en todo el tiempo empatía para mejorar y optimizar la calidad y eficiencia de los ciudadanos en la localidad de Sullana, promoviendo desarrollo social y crecimiento económico.

REFERENCIAS

- Afshan, J. Harleen, K. Anjali, V. (2021). The Impact of E-Service Quality On Customer Loyalty in United Kingdom. *International Journal of Applied Business and Management Studies*. http://www.ijabms.com/wp-content/uploads/2021/05/04_JALIL-KAUR-JOGIA_PB.pdf
- Álvarez Risco, A. (2020). Justificación de la Investigación. [Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas,] <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Amit, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-03-2018-0063/full/html>
- Aslam, M. (2019). Introducing Kolmogorov–Smirnov tests under uncertainty: an application to radioactive data. *ACS omega*, 5(1), 914-917. <https://pubs.acs.org/doi/full/10.1021/acsomega.9b03940>
- Berry, L., Bennett, D., y Brown, W. (1989). Calidad de servicio. *Ediciones Díaz de Santos*. http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf
- Bueno J, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *Foro y Ágora*, 4(16), 146 - 157. doi:<https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Campaña, I. C. J., Romero-Galisteo, R. P., Manzanares, M. T. L., & Morales, N. M. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A

systematic review. In *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2341287919300456>

Campos, F. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el I.N.O.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15432>

CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Coz R., & Pérez L. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro].

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1600>

Cruz, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80837>

De la Hoz, J. (2017). Estilos de gestión y cultura institucional en las organizaciones escolares. 15(1). *Revista Encuentros*.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-58582017000100061&lng=en&nrm=iso

Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación

científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.20>

Ferney Moreno, L., & Gallo Aponte, W. I. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Círculo de Derecho Administrativo*, 246.271.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174/21490>

Ferrer, J. & Clemenza, C. (2016). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana, 7(1), 81-100.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3985408>

Gamboa, J. Arcentales, R. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad de Rioja]

<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4591>.

García, M. (2020). Personas y organizaciones: Introducción a la teoría general de sistemas de Juan Antonio Pérez López. *Revista Economía y Empresa*, 22, <https://doi.org/10.15581/013.22.71-100>

Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura Hombre y Sociedad*, 29 (2), 12 – 18.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0719-27892019000200259&script=sci_arttext

Herdoiza Cedeño, D. (2020). *Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019*

[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].<https://hdl.handle.net/20500.12692/50918>

Hernández R, Fernandez C y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación*. (7ed.).

McGraw-Hill. Idayati, I. Mara, I. Aprianto, R. Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 4(3), 112 – 120. <http://sijdeb.unsri.ac.id/index.php/SIJDEB/article/view/213>

Iglesias, O. y Makovic, S. Rialp, J. (2019). How does sensory brand experience influence brand equity? Considering the roles of customer satisfaction, customer affective commitment, and employee empathy. *Journal of Business Research*, 96, pp.343–354.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296318302789>

Ishaq, R. y Cats, O. (2020). Designing bus rapid transit systems: Lessons on service reliability and operations. *Case Studies on Transport Policy*, 8(3), 946-953. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2213624X18300701>

Izar Landeta, J. M., Ynzunza Cortés, C. B., & Guarneros García, O. (2016). Lead time demand variability, safety stock and the inventory cost. *Contadina y administración*, 61(3), 499-513.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422016000300499

Jimenez, H. (2022). *Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/82195>

Koontz, H.; Weihrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. Editorial Mc Graw – Hill.

Lazaro, W; Manrique, F. Ramirez, C. Raymundo, C. Moguerza, J. (2020). Digital Transformation Model for the Reduction of Time Taken for Document Management with a Technology Adoption Approach for Construction SMEs. *IEEE International Engineering Management Conference*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9080390/authors#authors>

Loaiza, B. (2022). Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. INSTITUCIONAL.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/78956>

López Azumendi, S., & Ghersinich Eckers, J. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. *Innovación Digital del Estado*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1644>

López, S. (2020). Agilizando el Estado en América Latina: la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria de México y sus estrategias de simplificación de trámites y mejora de las regulaciones. *Caracas: CAF*.

<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1632>

López S, y Ghersinich J. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. *CAF - Banco de desarrollo de América Latina* (19). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1910484/Estados_agiles_en_America_Latina_resultados_y_desafios_de_la_estrategia_de_simp

[lificacion administrativa del Peru.pdf.pdf](#)

López. (2021). El paradigma del Estado ágil: análisis y recomendaciones de las reformas de simplificación de trámites. Caracas: CAF.<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1781>

Molina H, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*:

<https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>

Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Region y Sociedad*, 31. doi:10.22198/rys2019/31/1206

Morillo, M, (2021). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 4(4), 35-48. de:
<https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>

Nefara, E. (2019). Thick Red Tape and the Thin Blue Line: A Field Study on Reducing Administrative Burden in Police Recruitment. *Public Administration Review*. 80(1) pp. 92- 103.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.13115>

Nikos, A. (2018). The Role of Supreme Audit Institutions (SAI's) for Administrative Burden Reduction.https://www.academia.edu/35504579/The_Role_of_Supreme_Audit_Institut

Ñaupas, H; Mejía, E. Novoa, E. Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación.

<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.mastertesis-metodologicca-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-4ed-humberto-ncaupas-paitaccn-2014.pdf>

Palomino G, L. (2019). *El ABC de la investigación*. Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.

Presidencia de Consejo de Ministros, P. D. C. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Norma Técnica. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma>

Ramos, C. y Casa, M. (2018). Los procesos de reforma y modernización administrativa del Estado uruguayo desde la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Presidencia de la República. *Documentos de trabajo on line*. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/19981>

Remache Yungán, S. S. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, período 2018.[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_82fd889be6f9815da0f5bf07da30e0e6

Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. Alcance, 9(22),95-125.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095

Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018). El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Washington D.C: *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://publications.iadb.org/handle/11319/8930?locale-attribute=es&locale-attribute=pt&>

Salazar M. (2014). *Autonomía e independencia del poder judicial, y su rol jurídico y político en un estado social y democrático de derecho* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5714/TESIS%20DOCTORAL%20MARIANO%20BENJAM%C3%8DN%20SALAZAR%20LIZ%C3%81RRAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shapiro, S. (2019). The Case for Reinvigorating the Paperwork Reduction Act. Available at SSRN. <https://ssrn.com/abstract=3351953>
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3351953>

Silva, E. (2021). Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020 [Tesis, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>

Sánchez, H. Reyes, C. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Valderrama, R. (2013). *Diagnóstico participativo con cartografía social. Innovaciones en metodología Investigación-Acción participativa*. <https://idus.us.es/handle/11441/50721>

Velasco Rojas, M. A., & Guzmán Chacón, S. A. (2020). Planeación estratégica para el suministro de calidad del servicio de energía eléctrica en Bogotá. [Tesis de grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/28057>

Wunder H, y Gabardo, E. (2018). El principio constitucional de eficiencia administrativa: contenido normativo y consecuencias jurídicas de su violación. *Cuest. Const. [online]*, n.39, pp.131-167, <https://doi.org/10.22201/ij.24484881e.2018.39.12652>.

ANEXOS

Anexo1. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema general</p> <p>PG: ¿Qué relación existe entre la Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>OG: Determinar la relación entre la simplificación administrativa con la Calidad de los Servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG: Existe relación entre la simplificación administrativa y la Calidad de Servicio en una entidad de la provincia de Sullana, 2022</p>	
<p>P1: ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y los elementos tangibles en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022?</p> <p>P2 ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022?</p> <p>P3 ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y empatía en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022?</p>	<p>O1: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y elementos tangibles en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022.</p> <p>O2: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022.</p> <p>O3: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y empatía en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022.</p>	<p>H1: Existe relación entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022.</p> <p>H2: Existe relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022.</p> <p>H3: Existe relación entre la simplificación administrativa y la empatía en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Simplificación administrativa - Calidad del Servicio

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
Calidad de servicio	La Calidad de Servicio comprende determinar un stock apto que asegure la atención brindada y así mismo proporcione al usuario manera eficiente y rápida la información requerida y sin errores. Vásquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, M. (2016).	Para evaluar la Calidad del Servicio, se medirá mediante la percepción de los usuarios y sus expectativas teniendo en cuenta las dimensiones planteadas las cuales son 3: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.	Elementos tangibles	Condición de la infraestructura	1,2,3	Escala de medición ordinal Tipo Likert Excelente (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Deficiente (1)	Alto Medio Bajo
				Condición de los Equipos tecnológicos y documentarios	4,5		
				Personal uniformado e identificado.	6		
			Capacidad de respuesta	Atención con actitud y respeto	7,8,9		
				Disponibilidad de tiempo para brindar los servicios	10,11		
				Habilidad y proactividad para brindar el servicio y resolver inquietudes	12,13		
				Atención rápida	14		
			Empatía	Tratar de ubicarse en el lugar del cliente ante un reclamo	15		
				Solucionar los problemas sin perjudicar al administrado	16		
				Atención personalizada	17		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa representa una iniciativa que logra eficiencia y eficacia en la reducción de brechas eliminando barreras burocráticas que solo contribuyen al aumento de gastos innecesarios en la administración (Ramos, 2020).	La simplificación administrativa tiene varias características y aspectos importantes, dentro de ello se aplicará 3 dimensiones: Preparación, Diagnóstico y Rediseño.	1. Preparación	Equipo de trabajo	1	Escala de medición ordinal Tipo Likert Excelente (5) Bueno(4) Regular (3) Malo (2) Deficiente (1)	Alto Medio Bajo
				Capacitaciones	2		
				Identificación de procedimientos	3		
			2. Diagnóstico	Caracterización del procedimiento	6,7		
				Capacidad del personal	8,9,10		
			3. Rediseño	Análisis de procedimientos	11, 12,		
				Rediseño de procedimientos	13, 14		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta: Calidad de Servicio

Estimado(a) administrado: La presente encuesta tiene como objetivo, recopilar información respecto a la Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio en una Municipalidad de Sullana - 2022.

Precisar, que la presente es para fines exclusivamente académicos; por tal motivo, se solicita responder a cada interrogante planteada, marcando de manera puntual y sincera.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ITEMS	ENUNCIADO	E	B	R	M	D
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		5	4	3	2	1
1	¿La Municipalidad tiene equipos tecnológicos modernos y en buen estado para la adecuada prestación de sus servicios?					
2	¿La Municipalidad cuenta instalaciones físicas adecuadas para brindar buen servicio?					
3	¿La Mesa de partes está distribuida de manera adecuada para la atención al usuario?					
4	¿Los materiales tecnológicos (equipos de cómputo, impresoras, etc.) son visiblemente adecuados y modernos para la prestación adecuada de los servicios?					
5	¿Los materiales empleados en el servicio (formatos y/o documentación) son adecuados para la prestación de los servicios?					
6	¿Los trabajadores se encuentran debidamente uniformados e identificados con fotocheck, al momento de prestar los servicios?					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		5	4	3	2	1
7	¿El personal de la municipalidad denota actitud positiva al momento de brindar el servicio?					
8	¿El personal de la municipalidad muestra respeto al momento de brindar el servicio?					
9	¿El personal de la municipalidad se muestra amable en todo momento de brindado el servicio?					

10	¿El tiempo dedicado por el personal de la municipalidad es el necesario para la absolución de dudas o reclamos?					
11	¿Considera adecuado el horario y espacio otorgado por el personal de la municipalidad para la atención del servicio?					
12	¿Muestra habilidad el personal de la municipalidad al momento de resolver inquietudes?					
13	¿Se muestra proactivo el personal de la municipalidad al momento de resolver inquietudes?					
14	¿Considera que la atención brindada es rápida?					
DIMENSIÓN 3: EMPATIA		5	4	3	2	1
15	¿Es empático el personal de la municipalidad en al momento de brindar el servicio?					
16	¿El personal de la Municipalidad ofrece soluciones sin generar perjuicios al administrado?					
17	¿Es personalizada la atención brindada por el personal de la municipalidad?					

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta: Simplificación Administrativa

Estimado(a) administrado: La presente encuesta tiene como objetivo, recopilar información respecto a la Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio en una Municipalidad de Sullana - 2022. Precisar, que la presente es para fines exclusivamente académicos; por tal motivo, se solicita responder a cada interrogante planteada, marcando de manera puntual y sincera.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ITEMS	ENUNCIADO	E	B	R	M	D
DIMENSIÓN 1: PREPARACIÓN		5	4	3	2	1
1	¿Percibes que en la Municipalidad los servidores trabajan en equipo para agilizar procedimientos?					
2	¿Consideras que tienen el perfil profesional para aplicar simplificación administrativa?					
3	¿Los trabajadores tienen identificado la información de procesos administrativos?					
4	¿El personal de la Municipalidad respeta el orden de llegada y atención al momento de brindar el servicio?					
5	¿En la mesa de partes te informan sobre el tipo de procedimiento que estoy realizando?					
DIMENSIÓN 2: DIAGNÓSTICO		5	4	3	2	1
6	¿Los trabajadores tienen en claro el acto administrativo que corresponde?					
7	¿los requisitos formulados para el procedimiento que se realiza coinciden con la normativa?					
8	¿Considera adecuado el tiempo que demanda absolver sus consultas?					
9	¿Los trabajadores muestran alta capacidad en el ejercicio de sus funciones?					
10	¿Cumple con sus expectativas el plazo de entrega de procesos administrativos?					
DIMENSIÓN 3: REDISEÑO		5	4	3	2	1
11	¿Los procedimientos administrativos son Burocráticos?					
12	¿Considera que los trámites que se realizan tienen cero actividades innecesarias?					

13	¿Percibes que los trabajadores tienen perfil ideal para aplicar sus conocimientos y habilidades?					
14	¿Cree que existe buena infraestructura y equipos modernos, adecuada señalización, ubicación de oficinas a colmado con sus expectativas?					

Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la calidad de servicio.



Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Javier Eduardo Saavedra Reto
 Grado Académico: Magíster en Administración de la Educación
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de calidad de servicio.
 Autor del instrumento: Neyra Villarreyes Estefanie Mariby

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems fueron descritos con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable relacionada con la calidad de servicio, en cada una de sus dimensiones e indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia de acuerdo con el conocimiento científico y legal relacionada a la variable calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento muestran organización de forma lógica entre la definición conceptual y operacional respecto a la variable calidad de servicio, de tal forma que se pueda realizar un análisis acorde a las hipótesis, problema y los objetivos de la investigación					X
SUFICIENTE	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad en relación 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 la variable calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recolecte a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, explicar la realidad, objeto de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio.					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						50


Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, por ende es pertinente, válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

FIRMA VALIDADOR:





Mg. Javier Eduardo Saavedra Reto
 DIRECTOR GENERAL
 INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
 "DR. JOSÉ FERRER CÉSPEDES" SULLANA

Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la Simplificación Administrativa.

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto Javier Eduardo Saavedra Reto
 Grado Académico Magíster en Administración de la Educación.
 Instrumento de evaluación Cuestionario de Simplificación Administrativa
 Autor del instrumento Neyra Villarreyes Estefanie Mariby

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems fueron descritos con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable relacionada a la simplificación administrativa, en cada una de sus dimensiones e indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia de acuerdo con el conocimiento científico y legal relacionada a la variable de simplificación administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento muestran organización de forma lógica entre la definición conceptual y operacional respecto a la variable de simplificación administrativa, de tal forma que se pueda realizar un análisis acorde a las hipótesis, problema y los objetivos de la investigación					X
SUFICIENTE	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad en relación 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 la variable simplificación administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recolecte a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, explicar la realidad, objeto de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable simplificación administrativa.					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						50

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, por ende es pertinente, válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

FIRMA VALIDADOR:





Mg. Javier Eduardo Saavedra Reto
DIRECTOR GENERAL (C.E.)
 Instituto de Educación Superior Tecnológica "Juan José Faján Cespedes" SULLANA

Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la calidad de servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto Reyna Castillo César Dali
 Grado Académico Maestro / Magíster en Administración
 Instrumento de evaluación Cuestionario de calidad de servicio.
 Autor del instrumento Neyra Villarreyes Estefanie Mariby

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems fueron descritos con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable relacionada con la calidad de servicio, en cada una de sus dimensiones e indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia de acuerdo con el conocimiento científico y legal relacionada a la variable calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento muestran organización de forma lógica entre la definición conceptual y operacional respecto a la variable calidad de servicio, de tal forma que se pueda realizar un análisis acorde a las hipótesis, problema y los objetivos de la investigación					X
SUFICIENTE	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad en relación 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 la variable calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recolecte a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, explicar la realidad, objeto de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio.					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		50				

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, por ende es pertinente, valido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

FIRMA VALIDADOR:



Firmado digitalmente por:
 REYNA CASTILLO Cesar Dali
 FAU 20521286769 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 16/11/2022 14:09:06-0500

Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la Simplificación Administrativa.



Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto Reyna Castillo César Dali
 Grado Académico Maestro / Magister en Administración
 Instrumento de evaluación Cuestionario de Simplificación Administrativa
 Autor del instrumento Neyra Villarreyes Estefanie Mariby

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems fueron descritos con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable relacionada a la simplificación administrativa, en cada una de sus dimensiones e indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia de acuerdo con el conocimiento científico y legal relacionada a la variable de simplificación administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento muestran organización de forma lógica entre la definición conceptual y operacional respecto a la variable de simplificación administrativa, de tal forma que se pueda realizar un análisis acorde a las hipótesis, problema y los objetivos de la investigación					X
SUFICIENTE	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad en relación 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 la variable simplificación administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recolecte a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, explicar la realidad, objeto de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable simplificación administrativa.					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						50

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, por ende es pertinente, valido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

FIRMA VALIDADOR:



Firmado digitalmente por:
 REYNA CASTILLO Cesar Dali
 FAU 20521286789 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 16/11/2022 14:08:27-0500

Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la calidad de servicio.

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Salas Rengifo Mayra Evelyn
 Grado Académico: Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de Calidad de Servicio
 Autor del instrumento: Neyra Villarreyes Estefanie Mariby

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems fueron descritos con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable relacionada a la Calidad de servicio, en cada una de sus dimensiones e indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia de acuerdo con el conocimiento científico y legal relacionada a la variable de Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento muestran organización de forma lógica entre la definición conceptual y operacional respecto a la variable calidad de servicio de tal forma que se pueda realizar un análisis acorde a las hipótesis, problema y los objetivos de la investigación					X
SUFICIENTE	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad en relación 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 la variable de calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recolecte a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, explicar la realidad, objeto de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio.					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						50

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, por ende es pertinente, válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

FIRMA VALIDADOR:


ABOGADA
CASM 1178

Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la Simplificación Administrativa.

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sala y Rengifo Mayra Evelyn
 Grado Académico: Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de Simplificación Administrativa
 Autor del instrumento: Neyra Villarreyes Estefanía Maribý

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems fueron descritos con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.					x
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable relacionadas a la simplificación administrativa, en cada una de sus dimensiones e indicadores.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia de acuerdo con el conocimiento científico y legal relacionada a la variable de simplificación administrativa.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento muestran organización de forma lógica entre la definición conceptual y operacional respecto a la variable simplificación administrativa de tal forma que se pueda realizar un análisis acorde a las hipótesis, problema y los objetivos de la investigación.					x
SUFICIENTE	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad en relación 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 la variable de simplificación administrativa.					x
CONSISTENCIA	La información que se recolecte a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, explicar la realidad, objeto de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable simplificación administrativa.					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						49

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, por ende es pertinente, válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

FIRMA VALIDADOR:

Mayra Evelyn Sala Rengifo
ABOGADA
CASM 1178

ANEXO . SOLICITUD DE PERMISO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA

TICKET EXPEDIENTE N°: 035921 18/10/2022 12:02:51

PROCEDIMIENTO: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR INVESTIGACION PARA OBTENER PERMISO

RECEPCIONADO

RECEPCION: 18/10/2022 18 OCT 2022 12:56

PLAZO DE RESPUESTA: 30 Dias FOLIOS: 01 DNI / RUC: 45600246 REFERENCIA: SOLICITUD N°: AUTOMATICO: SI

USUARIO: PSANDOV2

Verificar el estado de su tramite en <http://www.munisullana.gob.pe>
La recepción de documentos no significa su aceptación y está sujeto a posterior revisión.

Por:.....
Hora:..... Firma: *[Firma]*

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA

TICKET EXPEDIENTE N°: 039297 14/11/2022 12:56:02

PROCEDIMIENTO: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION

RECEPCION: 14/11/2022 12:53

PLAZO DE RESPUESTA: 30 Dias FOLIOS: 01 DNI / RUC: 45600246 REFERENCIA: SOLICITUD N°: s/n AUTOMATICO: SI

USUARIO: JMORALES

Verificar el estado de su tramite en <http://www.munisullana.gob.pe>
La recepción de documentos no significa su aceptación y está sujeto a posterior revisión.

Sullana 14 de noviembre del
2022

Sr. Alcalde Power Saldaña Sánchez
Municipalidad Provincial de Sullana |

ASUNTO : Solicitud de autorización para realizar investigación

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

Luego, para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo presento la siguiente información:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1) Apellidos y nombres de estudiante: | : Neyra Villarreyes Estefanie Mariby |
| 2) Programa de estudios | : Maestría |
| 3) Mención | : Maestría en Gestión Pública |
| 4) Ciclo de estudios | : Tercero |
| 5) Título de la investigación | : <u>Simplificación</u> Administrativa y Calidad de Servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022. |
| 6) Asesor | : Juan José Saavedra Olivos |

Debo indicar que detalles como actas, actividades, encuestas o entrevistas se las llevará a cabo con anonimato, así también los resultados de la investigación serán de ayuda al estudiante investigador, como también a la institución donde se realiza el trabajo en mención.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Abg. Estefanie M. Neyra Villarreyes
Estudiante de Posgrado

ANEXO BASE DE DATOS SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	4	1	1	1	2	2	1	1	1	3	4	1	1	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	4	4	1	3	1	4	3	2	4	1
12	2	2	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	4	4	1	3	1	1	4	1	1	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	4	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
16	5	4	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
17	5	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	4	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
19	4	3	4	5	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1
20	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
21	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1
22	1	3	1	3	3	3	3	1	2	4	3	1	3	3
23	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
24	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	4	3
25	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	5	3	1
26	4	4	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
27	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5
28	4	5	2	2	1	1	3	2	4	2	1	3	1	4
29	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4
30	4	2	3	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	3
31	2	2	2	4	5	5	2	2	5	2	4	4	5	1
32	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3
33	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
34	5	1	4	3	1	1	5	3	3	3	2	4	1	1
35	5	2	2	3	4	4	2	5	2	2	2	5	4	5
36	5	5	5	5	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1
37	4	1	3	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3
38	4	1	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4
39	4	1	2	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3
40	4	1	4	1	2	2	5	1	5	1	5	2	2	5
41	5	3	2	2	1	1	4	2	2	4	3	1	1	5
42	4	1	3	3	3	3	4	3	5	5	1	5	3	3
43	1	1	1	5	4	4	5	5	5	1	5	4	4	2

44	1	4	2	5	4	4	3	5	2	1	4	4	4	4
45	5	1	2	1	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
46	5	4	2	2	4	4	1	4	1	3	4	4	4	3
47	5	4	5	1	3	3	1	3	5	3	1	1	3	1
48	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
49	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5
50	4	2	2	4	1	1	5	4	4	4	1	1	1	4
51	1	1	5	3	5	5	4	3	1	4	3	5	5	4
52	1	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3
53	5	3	5	5	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
54	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	1	4	3
55	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4
56	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
57	5	5	5	5	2	2	4	2	5	2	3	2	2	5
58	4	2	3	2	5	5	3	5	2	5	1	3	5	2
59	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
60	4	2	3	2	5	5	4	3	5	5	5	2	5	3
61	4	1	5	1	5	5	1	5	4	1	4	4	5	5
62	3	2	1	1	2	2	4	2	1	3	2	3	2	3
63	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
64	5	1	4	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3
65	5	5	5	3	4	4	5	5	1	1	5	5	4	5
66	5	2	5	5	1	1	4	5	1	4	5	1	1	4
67	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2
68	4	4	3	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4
69	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3
70	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5
71	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3
72	4	1	5	1	5	5	1	5	4	1	4	4	5	5
73	3	2	5	5	2	2	4	2	5	3	2	3	2	3
74	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
75	5	1	4	3	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5
76	5	5	5	3	4	4	5	5	1	1	5	5	4	5
77	5	5	5	5	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4
78	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5
79	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
80	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3
81	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5
82	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3
83	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5
84	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
85	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3
86	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5
87	5	2	5	4	4	4	4	1	4	4	3	5	5	3
88	4	1	5	1	5	4	1	5	4	1	4	4	5	5
89	3	2	5	5	5	3	4	2	5	3	2	3	2	3

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
4	1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2
5	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	1	1	3
7	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1
8	4	4	1	1	3	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2
10	4	5	2	2	5	5	3	4	4	2	1	3	1	4	1	1	1
11	1	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
12	4	2	3	2	2	3	1	4	4	1	2	2	2	3	3	4	3
13	2	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2
15	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	4	1	1	1	5	1
17	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1
19	4	1	3	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3
21	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
22	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
23	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3
24	1	3	1	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	3	2
26	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	1	3
27	1	3	1	4	1	3	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3
28	1	1	1	1	1	2	4	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	5	1	3	5
30	1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	1	3	1	4	5	5	1
31	5	2	4	2	4	1	4	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2
32	4	2	3	2	2	3	4	3	2	1	2	2	1	3	3	4	3
33	2	2	2	4	4	4	1	2	5	2	4	4	1	1	4	1	4
34	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	1	3	5	2	5
35	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2
36	5	1	4	3	2	2	1	3	3	3	2	4	1	1	2	5	5
37	5	2	2	3	4	3	1	5	2	2	2	1	1	5	2	2	2
38	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	4
39	4	1	3	1	4	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1
40	4	1	3	3	4	4	1	3	3	1	4	4	1	4	3	3	3

41	1	1	2	4	4	4	3	3	3	1	3	4	1	1	3	4	4
42	4	1	4	1	4	5	5	1	5	1	5	2	1	5	3	5	3
43	5	3	2	2	2	2	4	2	2	4	3	1	1	5	3	5	2
44	4	1	3	3	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	5	3	1
45	1	1	1	5	3	5	5	5	5	1	5	4	4	2	1	2	5
46	1	4	2	5	4	3	3	5	2	1	4	4	4	4	4	5	2
47	5	1	2	1	2	1	4	4	2	3	4	4	4	3	2	5	5
48	5	4	2	2	2	4	1	4	1	3	4	4	4	3	5	2	5
49	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	1	3	1	1	1	1
50	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2
51	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	5	3
52	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1
53	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	5	5	4	2	5	3
54	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2
55	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
57	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2
59	2	5	5	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1
60	4	2	3	2	1	5	3	5	2	1	1	3	1	2	5	2	1
61	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	1	1	1	1
62	4	2	3	2	2	3	4	3	5	1	1	1	1	1	1	4	3
63	4	1	5	1	1	4	1	1	4	1	4	4	1	1	1	3	3
64	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
65	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2
66	5	1	4	3	1	2	5	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2
67	5	5	5	3	1	3	5	5	1	1	5	5	2	2	2	2	2
68	5	2	5	5	1	4	4	5	1	4	5	1	1	4	1	1	4
69	4	5	5	5	1	4	4	3	3	4	1	3	3	2	5	3	4
70	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3
71	4	4	2	4	1	4	3	3	3	3	1	4	5	3	3	4	4
72	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	1	2	2	2	2	2	2
73	5	2	5	4	1	4	4	4	4	4	1	5	2	2	2	2	2
74	4	1	5	1	1	4	1	5	4	1	1	4	5	5	2	3	3
75	3	2	5	5	1	3	4	2	5	3	1	3	2	3	2	5	4
76	5	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2
77	5	1	4	3	1	2	5	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2
78	5	5	5	3	1	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	5	5
79	5	5	5	5	1	4	4	5	1	4	5	5	4	4	5	1	4
80	4	5	5	5	1	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4
81	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
82	4	4	2	4	1	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4
83	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
84	5	4	5	5	1	5	5	3	5	3	4	1	3	1	1	1	1
85	5	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2
86	4	2	3	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	5	3
87	4	2	2	4	1	3	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1
88	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	5	5	4	2	5	3

89	1	3	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	2
90	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	5	5	2
91	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	1	4	3	3	1	3
92	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3
93	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3	2	2	5	3	5	5
95	4	2	3	2	1	5	3	5	2	5	1	3	5	2	5	2	5
96	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5
97	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2
98	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	5	3
99	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	5	1	4	1	4	5
100	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	4	5	4	2	5	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2022.", cuyo autor es NEYRA VILLARREYES ESTEFANIE MARIBY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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.

PIURA, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JJSAAVEDRAO el 16-01-2023 18:08:38

Código documento Trilce: TRI - 0521533