



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y calidad de servicio en una
municipalidad de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Escobar Mena, Helen Susan (orcid.org/0000-0002-9421-2789)

ASESOR:

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (orcid.org/ 0000-0002-3218-871X)

CO-ASESORA:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/ 0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado a mis padres Oscar y Amelia que han fomentado en mí el deseo de superación, lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

A mi hermana Priscila por su apoyo moral y estar conmigo en todo momento para alcanzar de mejor manera mis metas.

Agradecimiento

A Dios quien me da la fortaleza para cumplir mis objetivos dándome fuerza para continuar con mis metas trazadas.

A mi asesor quien con su experiencia y conocimiento me oriento en la investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por los conocimientos brindados y contribuir a mi formación académica.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Métodos de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
Referencias	42
Anexos	49

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1.	Validez del instrumento por juicio de expertos	22
Tabla 2.	Confiabilidad variables simplificación administrativa y la calidad de servicio	22
Tabla 3.	Prueba de normalidad	29
Tabla 4.	Prueba de correlación según Spearman entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio	30
Tabla 5.	Prueba de correlación según Spearman entre soporte administrativo y la calidad de servicio	31
Tabla 6.	Prueba de correlación según Spearman entre la organización y el compromiso organizacional	32
Tabla 7.	Prueba de correlación según Spearman entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio	33

Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1.	Niveles de simplificación administrativa	25
Figura 2.	Niveles de simplificación administrativa por dimensiones	26
Figura 3.	Niveles de calidad de servicio	27
Figura 4.	Niveles de calidad de servicio por dimensiones entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio	28

RESUMEN

El trabajo investigativo que se presenta tuvo como finalidad describir la relación existente entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, se desarrolló en una institución pública como es una municipalidad de Lima durante el periodo 2022, la investigación fue de tipo básica no experimental, se tomó los datos en un solo momento por lo cual es de corte transversal, no se manipularon las variables por lo cual es no experimental, fue de nivel y correlacional, la técnica de la encuesta fue aplicada mediante dos cuestionarios validados y confiables al total de la población constituida por 217 usuarios, en cuanto a los resultados se obtuvo un coeficiente del Rho de Spearman de 0,484 lo cual evidencia una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas, además se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,01 por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima para el periodo 2022, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras clave: Simplificación administrativa, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

The investigative work that is presented had the purpose of describing the existing relationship between administrative simplification and the quality of service, it was developed in a public institution such as a municipality of Lima during the period 2022, the investigation was of a basic non-experimental type, it was The data was collected in a single moment, which is why it is cross-sectional, the variables were not manipulated, which is why it is non-experimental, it was level and correlational, the survey technique was applied through two validated and reliable questionnaires to the total of the population made up of 217 users, in terms of the results, a Spearman's Rho coefficient of 0.484 was obtained, which shows a moderate positive correlation between the variables studied, in addition, a bilateral significance value of 0.000 less than 0.01 was obtained, therefore which concludes that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service in a municipality. ad of Lima for the period 2022, for which the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: Administrative simplification, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la innovación en instituciones estatales se ha conducido por expresiones que obligan y exigen a los entes públicos que actúen empleando principios de eficacia y eficiencia, esto con el fin de hacer frente a las expectativas y requerimientos de la ciudadanía.

A nivel internacional, estudios realizados en instituciones públicas en Colombia explicaron que existe un riesgo de enclaustrar la política administrativa y que este que sea incapaz de realizar estrategias a través de los avances tecnológicos a los que se han visto arrojados en el contexto mundial, por este motivo, se considera como una alternativa la simplificación en las entidades (Bueno, 2019). Asimismo, en el funcionamiento de las instituciones públicas se presentan barreras administrativas con trámites burocráticos, deficiencias en la organización que impiden un servicio institucional eficiente (Ramió, 2021).

En este sentido, las instituciones públicas venían ejerciendo procedimientos interactuando entre sí para llegar a resultados consecuentes, dichos procesos se desarrollaban mediante actividades interrelacionadas que constituyen la manera de gestionar la organización para entregar una calidad de servicio específica al definir las secuencias, conexiones y relaciones entre estas (Martínez et. al. 2020). Ello con la finalidad de que estos servicios se adecuen a las necesidades de la sociedad lo cual marca uno de los llamados períodos de consolidación de la nueva gestión pública en el aspecto gubernativo.

Asimismo, los organismos de atención al usuario en entidades públicas son un espacio para recibir captar consolidar y responder a solicitudes realizadas por los ciudadanos, así como instituir actitudes y acciones efectivas que garanticen el propósito en cumplir con las expectativas y establecer una conexión eficiente con la sociedad. Por ende, se debe mantener un control de calidad del servicio lo cual va a posibilitar a dichos organismos realizar un adecuado seguimiento detallado de las operaciones, así como la detección de problemáticas y corrección rápidamente del desempeño (Fontalvo, et. al. 2020).

La simplificación administrativa radica en la dispersión de las barreras o impedimentos administrativos para hacer cumplir lo constitucional a diferencia de los intereses generales. De acuerdo con esta representación serviría además para el logro de un buen funcionamiento de los gobiernos con régimen dispositivos reglamentados que originan el orden interno (Moreno, 2019).

La propuesta de simplificación y optimización se describe como el uso de mecanismos y propuesta de una estructura de coordinación compatible con roles, objetivos y funciones para la ejecución de recursos públicos (tiempo, dinero y capacidad de talento humano) en una forma que crea valor público identificando necesidades futuras en las entidades estatales (Gonzales, et. al. 2021).

La simplificación de trámites administrativos cumplió con el establecimiento de políticas regulatorias siendo fundamental para una calidad, con la creación de normativas estas propiciaron la modernización, donde se acortan los tiempos de espera y el costo para la realización de un trámite en instituciones públicas del ciudadano, facilitando este proceso con instrumento de innovación y mejoramiento de la gobernanza pública, y fomentando desarrollo económico (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2019).

A nivel nacional, en Perú la administración pública se sigue identificando algunos aspectos deficientes, ello se evidencia en la orientación de la gerencia aplicado a la calidad en los servicios a la ciudadanía, la cual necesita de un personal capaz de llevar adelante transformaciones aplicadas en la atención por medio de procedimientos, mejora continua y simplificación administrativa (Zela, et. al. 2021).

En un estudio realizado por Silva (2020) en cuanto a la simplificación administrativa, 30% de los participantes indicaron que la gestión de simplificación administrativa considera que debe ser aplicada por medio de tecnologías

que parten desde políticas internas organizacionales con el fin de optimizar los servicios con tramitaciones accesibles y de menor costo, creando un desarrollo adecuado de los organismos gubernamentales. Sin embargo, se necesita ejecutar procedimientos de simplificación, generando una consecuenciapositiva para la ciudadanía y trámites menos burocráticos.

De otro lado, Cubas y Heredia (2021) alega que, a pesar de la existencia de avances de simplificación administrativa, aún se evidencia barreras burocráticas y por ello dentro del Estado peruano se procedió con la modificación de la ley 30506; con el propósito de simplificar, mejorar y erradicar procesos obligatorios en el proceso administrativo.

La Presidencia de Consejos de Ministros (2021) emite La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, Norma para Gestión en Calidad de Servicios N° 002-2021-PCM-SGP, con el propósito de poner a disposición en las entidades públicas herramientas de gestión que conduzca a la optimización de los servicios entregados al ciudadano.

La simplificación administrativa plantea numerosos obstáculos, en la búsqueda de un servicio más eficiente al ciudadano, quienes son considerados el fin supremo de la sociedad. Entre aquellos problemas que requieren agilizar y recortar los procesos de atención en trámites administrativos tediosos, la documentación no indispensable, cobros indebidos, considerando que la mayoría de estos procedimientos por parte de los servidores públicos hacia los usuarios, generan una visión que perjudica la credibilidad y confianza en el Estado.

Con relación a la gestión pública en el Perú, tenemos diferentes niveles de gestión en gobierno nacional, regional y municipal, este último se rige por la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, otorgando prestación de servicios públicos requeridos procurando el desarrollo local (Cruz et al., 2022).

La Secretaria de Gestión Pública SGP (2021), impulsa la modernización de las entidades estatales del Perú, la ley N° 25035 inicia el camino a la simplificación administrativa en el 2019, introduciendo sistemas administrativos

estandarizados que forman el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), en gobiernos regionales como locales exigían requisitos distintos a los establecidos en las normas nacionales, cada entidad establecía distintos pasos al ciudadano y los órganos que intervenían en el trámite eran distintos lo que generaba tasas muy diferenciadas frente a un servicio similar, a pesar de tratarse de un mismo procedimiento administrativo en las municipalidades, desarrollando así el sistema para obtención de licencia de funcionamiento municipal TRAMIFÁCIL, con la finalidad de reducir los trámites administrativos y legales que permitirá mejorar la calidad de servicio al usuario, encaminándose a una modernización de la administración pública.

Como señala el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022), el Perú enfrenta retos en su calidad institucional en brindar servicios de calidad al ciudadano en la administración pública, identificando deficiencias en el capital humano, integridad de las instituciones y transparencia hacia el gobierno digital y simplificación administrativa; se implementó los servicios del estado como la plataforma GOB.PE y la Plataforma Nacional de Gobierno Digital PNGD que ofrece servicios y aplicaciones digitales de manera continua para disminuir los tiempos de atención en las entidades públicas.

A nivel local, se analizó la situación en una municipalidad de Lima, aunque desde hace tiempo existen avances en cuanto a simplificación administrativa, para agilizar los servicios a la ciudadanía, se evidencia muchas barreras que impiden una buena gestión. Por lo cual, se procedió al análisis de los procesos administrativos con el objetivo de optimizar y erradicar procedimientos innecesarios en la administración, buscando fortalecer la calidad de prestaciones que brinda la municipalidad. Asimismo, las entidades generan valor público con la incorporación de estrategia, operación y entrega de bienes, servicios y regulaciones, colocando como objetivo fundamental las necesidades de la sociedad.

Considerando lo descrito anteriormente, se expresa el problema general: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?.

Los problemas específicos son: 1. ¿Cuál es la relación entre soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?; 2. ¿Cuál es la relación entre evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?; 3. ¿Cuál es la relación entre eficiencia y eficacia administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?

Teóricamente la investigación se justificó, con el estudio de las variables en periodo de transición post pandemia, ya que permite respaldar con bibliografía científica y antecedentes a partir del cual se analizó el comportamiento de las variables, puntualizar conclusiones y articular teorías anteriores con futuras investigaciones.

En el aspecto práctico se buscó evidenciar usando métodos estadísticos identificando el nexo entre las variables de estudio, basándose en estudios previos y asimismo nuestro trabajo sirvió de base para investigaciones a futuro, si bien es cierto que el problema fue abordado en varias investigaciones anteriores, el problema aún no ha sido resuelto y se prevé un largo camino aún en la investigación como herramienta de búsqueda de alternativas de solución.

La investigación metodológicamente comprendió el proceso investigativo con el uso de cuestionarios empleados para las variables en estudio, más adelante se procesaron los resultados obtenidos y se graficaron de forma pertinente, para la determinación de las conclusiones, servirá como antecedente metodológico, los instrumentos empleados podrán ser usados en investigaciones futuras.

En el ámbito social esta investigación tiene relevancia como herramienta para la comunidad de usuarios de servicios públicos ya que contó con datos estadísticos sobre los niveles actuales de calidad de servicios de la entidad en la cual se desarrollará el trabajo investigativo.

En el estudio que se realizó, se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Los objetivos específicos que se plantearon: Establecer la relación entre soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022., Establecer la relación entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022., Establecer la relación entre eficiencia y eficacia administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Por consiguiente, la investigación permitió analizar las dimensiones de las variables y además dar a conocer el comportamiento de sus indicadores.

Finalmente se planteó la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022. También, se formuló las siguientes hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022., Existe una relación significativa entre evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022., Existe una relación significativa entre eficiencia y eficacia y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

II. MARCO TEORICO

Para comenzar el capítulo, se presentaron los estudios nacionales, Castillo (2022) en su estudio que llevó por objetivo establecer una relación entre simplificación administrativa y calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas, como una metodología cuantitativa descriptiva y un diseño no experimental; asimismo, un 44% señala que si se ejecuta la simplificación administrativa en la entidad, 47% si está conforme con la calidad de servicio, el 43% consideraron en que se debe desarrollar la empatía desde la institución hacia el usuario y 46% consideraron la implementación de mejores ambientes para atención al usuario. Se concluyó que un adecuado funcionamiento de la simplificación administrativa permite garantizar la celeridad de los trámites, por tanto, el avance de la organización en la calidad del servicio.

Según Ribero, et. al. (2021) en su artículo determina el cumplimiento de la simplificación administrativa y la percepción de calidad del servicio. El cual fue de metodología cuantitativa, explicativo bajo análisis-síntesis. La selección de muestra constituida de 85 egresados de 27 carreras profesionales. Las técnicas empleadas fueron encuesta y revisión documental. Los hallazgos demostraron que los trámites en la Unidad son deficientes, no llegan a cumplir con los plazos y tiempos indicados, el personal no está idóneamente preparado, es así como la falta de orientación en los tramites lo que genera quejas y reclamos, asimismo la falta de tecnología moderna en los servicios. Se llegó a la conclusión que la unidad no posee tecnología moderna e infraestructura adecuada y no cumple con los procesos en simplificación administrativa.

Asimismo, Ramos (2020) en su estudio determino la relación entre la simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en el Municipio de Santa Anita – Lima, 2020. Su metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional, la población fueron los trabajadores del Municipio de Santa Anita, la técnica fue encuesta y como instrumento el cuestionario. En los hallazgos, se estimó un 86.90% de encuestados que consideran en desarrollo la simplificación administrativa, un 20.50% califica a la calidad de atención al ciudadano en grado regular, afectando su nivel de cumplimiento de expectativa

en el ciudadano ante el servicio que recibe. En los resultados se logró mostrar el grado de correlación positiva, coeficiente de 0.499; y significancia de, $p < 0.000$ menor a 0.05, esto es capacitar adecuadamente a los trabajadores contribuye en dar un servicio de calidad a la población.

Noblecilla (2020), quien investigó en el ámbito Municipal de Lima la relación de gestión administrativa y calidad de servicio mediante enfoque cuantitativo, de tipología básica correlacional, empleó la técnica de la encuesta a 375 ciudadanos usuarios de la entidad, entre los principales resultados resalta la determinación de coeficiente de $Rho=0,0941$ según Spearman por lo cual confirma la presencia de una correlación positiva altamente significativa, Lo hallado en esta investigación es bastante crítico, además es importante rescatar de esta investigación que perciben como mala la gestión administrativa el 75.7% de los encuestados, y un 77.9% califican como mala calidad de servicio en la municipalidad.

Finalmente se tuvo el estudio de Villanueva, et. al. (2022) en su artículo tuvo como objeto analizar el estado de satisfacción del usuario de la municipalidad de Jayanca. La muestra fue de 337 usuarios, en los hallazgos obtenidos se mostraron que el 50% de usuarios no toman medidas correctivas pertinentes, el 29% que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y el 4% casi siempre. Se llegó a la conclusión que la percepción de los usuarios sobre los procesos de la entidad es deficiente y faltan aspectos por mejorar y actualizar en el modelo de simplificación para una mejor atención en el municipio.

Por consiguiente, se presentan los estudios internacionales, también Benito, et. al. (2019) en su artículo analizó la eficiencia de los servicios públicos en pequeños municipios de España para el abastecimiento de agua potable, con una muestra de 5000 habitantes reflejando un impacto negativo y significativo en la población y su nivel de ingresos en la eficiencia de suministro de agua potable. Asimismo, siendo mayor la fuerza política del gobierno local mayor será el nivel de eficiencia del suministro. Los hallazgos también muestran que existe una mayor eficiencia cuando la provisión de agua potable es gestionada directamente por el gobierno local.

Por otro lado, se tuvo el estudio de Morales y Paredes (2020) en Ecuador, el cual planteó conocer la relación de gestión administrativa y calidad del servicio en instituciones públicas de educación superior, el enfoque fue cuantitativo descriptivo correlacional, donde se evidenció una correlación positiva moderada fuerte de 0,898. La relación existente entre ambas variables determinó, que la calidad de servicio percibida se encuentra sujeta a las etapas en el desarrollo efectivo de la gestión consiguiendo la eficacia del servicio que reciben los docentes y estudiantes. Es decir, a mejores procedimientos en gestión administrativa mejor calidad de servicio.

También, Monsivais (2019) en su investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos recibidos y la confianza de los pobladores de un estado de México, el estudio fue de tipo cuantitativa, se utilizó la encuesta, se analizaron los datos empleando modelo multinivel y se llegó a la conclusión en el momento que los ciudadanos perciben calidad en los servicios públicos locales esto contribuye efectivamente en la confianza institucional. Esto sugiere que en la disparidad de los gobiernos subnacionales juega un rol significativo la confianza en el sistema político.

Por otra parte, Gamboa et. al. (2021) en su artículo tuvo por objeto identificar la percepción de los ciudadanos y la gestión pública de las autoridades de Cúcuta en Colombia, de tipo cuantitativo, descriptivo no experimental. Los resultados mostraron un 63,5% de encuestados expresaron que la ciudad ha empeorado en el último año, el 27,5% que considera que ha mejorado con la ejecución de acciones del gobierno regional, mientras que 9% no respondió. Se concluyó que un elevado porcentaje de insatisfacción de los ciudadanos se relaciona con la gestión municipal, resultado de la escasa ayuda a los problemas sociales de la región.

También, Davoudi y Johnson (2022), en su artículo investigó las condiciones previas de la coordinación en las organizaciones públicas regionales en Suecia, en el estudio se consideró a 21 organizaciones regionales de transporte público vinculada a las autoridades regionales, siendo la coordinación de acciones de los equipos involucrados de producción, elementos humanos, con la acción de compartir un mismo criterio reducir

brechas y contradicciones en las políticas públicas y mutua responsabilidad en la implementación de servicios públicos los que promueven competitividad esto a su vez influye positivamente en la confianza de los ciudadanos.

Con respecto al desarrollo de conceptos relacionados a las variables que forman parte de la investigación

En este sentido, las teorías administrativas e institucionales han sido fundamentales para el desarrollo corporativo organizacional, presentando como resultado instituciones más eficientes que cumplen con su objeto económico y social económico para lo cual han sido fundadas. En el sector público es pertinente demostrar que se pretende incorporar modelos de la administración privada que sean adecuados a la gestión gubernamental, con el fin de mejores resultados en los procesos de las estructurales de la nación (Estrepo, 2017).

Iniciando con la variable simplificación administrativa instituye la gestión que posee la administración estatal con el objetivo de optimizar procesos administrativos y los servicios que se están prestando a través de los organismos de dicha gestión los cuales están encargados de planear, gestionar, coordinar y desarrollar los procedimientos en beneficio a la sociedad (Cucat, et. al. 2020).

Según Silva (2020) establece que los organismos estatales, han ido buscando cada vez la forma de implementar instrumentos en los procedimientos para reducir las cargas de gestión que permitan llegar eficazmente a la ciudadanía. En este sentido la simplificación administrativa en los entes públicos de las Naciones latinoamericanas, tienden a erradicar largos trámites, que eran de altos costos y se realizaban con mucho retraso los cuales se pudieron reducir en menos tiempo de procedimiento, genera un mejor manejo de los entes gubernativos.

En los institutos públicos es un condición primordial en la simplificación administrativa para la optimización de competencias, lo cual gran parte de ellos no ha conseguido el avance puesto que los trámites y servicios son burocráticos, no son tan apropiados para los interesados, a pesar de que existe el marco normativo de calidad y mejora continua, con sus lineamientos de

políticas con el objetivo de garantizar el ajuste organizacional y que ayuden al cumplimiento de metas y calidad de servicio (Silva, 2020).

La calidad del procedimiento de simplificación y mantenimiento se encuentra en vigencia de las regulaciones que aseguran el resguardo y el logro de objetivos al menor costo posible para la ciudadanía. Esto se consigue valorando de forma suficiente sus impactos negativos y positivos, además de prestar atención a las posiciones de cada uno de los usuarios. Cabe mencionar que no solo debe asegurarse la calidad de los servicios que establecen requisitos sino que sobre todo debe caracterizarse la definición de factores sustantivos que permitan al ciudadano sentirse agrado con los servicios brindados (Quintana,2021).

El propósito de estas herramientas de simplificación administrativa es optimizar la eficiencia de las transacciones con los habitantes y las entidades sin que se vean comprometidos los beneficios reglamentarios y disminuir la complejidad e incertidumbres reglamentadas y la burocracia en exceso reduciendo cargas innecesarias establecidas. El diseño de estas herramientas debe ser claro en incluir metas cuantificables bien fundamentadas, recursos, plazos, ejecuciones y derivaciones, además de componentes evaluativos y de seguimiento (Sanz, 2019).

En relación con la importancia simplificación administrativa está facilita los procesos de los institutos gubernamentales lo que implica la capacidad de conseguir los objetivos con menos recursos. Engloba procedimientos para facilitar la gestión en el área normativa, procedimental y orgánica, con el propósito de usar los recursos escasos y menos demora en los tiempos, vinculando la simplificación administrativa y la competitividad como estrategia en las instituciones. Esta profiere procedimientos de planeación dirección organización y control, que son aplicables en los procedimientos para disminuir costes, y tiempos en tramitaciones, ando la eficacia en servicios de atención, costos en procesos y procedimientos administrativos en general (Silva, 2020).

El cumplimiento de los requerimientos municipales cómo la reserva de rendimiento, las condicionales ex ente, las informaciones financieras y de

realización que tienen que facilitar a la comisión, el proceso de elección de autoridades, el sistema en cuentas anuales anticipo y pagos intermedios, la comprobación del gasto; con el objetivo de permitir una alta flexibilidad al momento de ejecución de cada uno de los requerimientos, la aplicación de los fondos tendría que realizarse en el nivel del territorio apropiado, marco administrativo del Gobierno (Sanz, 2019).

De acuerdo con Quintana (2021) los esfuerzos por disminuir y organizar las cargas administrativas se encuentran englobadas dentro de la concepción de simplificación administrativa, independientemente de las herramientas que emplean, sean conformidades automáticas y silencios de gestión positivos o negativos, regla de no duplicidad de documentos de datos informativos, técnicas de cuantificación de los costos del cumplimiento entre otros aspectos que se pueden mencionar en las cargas administrativas.

La realización de una política simplificadora en la política de cohesión permite además centralizar más los recursos materiales o humanos y el esfuerzo de la administración que conlleva la gestión de los instrumentos financieros y de inversión en el alcance de objetivos y metas prioritarias. Del mismo modo, la simplificación de los procedimientos administrativos logrará facilitar el acceso de los pequeños beneficiarios a las afirmaciones corporativas o municipales lo cual conllevará a obtener un menor porcentaje de error favoreciendo a un empleo más adecuado de los fondos (Sanz, 2019).

Por otro lado, Jiménez (2022) define la simplificación administrativa como la ejecución de acciones que reduce y elimina barreras, agilizando los trámites administrativos.

Para Ramos, (2020), indica que la simplificación administrativa instituye la gestión pública en búsqueda de optimizar los procesos administrativos y los servicios que se están prestando a través de los organismos de dicha gestión, los cuales están encargados de planear gestionar coordinar y desarrollar los procedimientos en beneficio del ciudadano.

Asimismo, establece las siguientes dimensiones de simplificación administrativa: (a) Soporte administrativo: implica el empleo seguro y crítico de

los espacios tecnológicos de comunicación e información a nivel social, que facilitan la comunicación con el usuario. (b) Evaluación de procesos: en esta sección se evalúa y analizan las diferentes actividades identificando eficacia y eficiencia de servicios brindados. (c) eficiencia y eficacia administrativa: se entienden como los cambios a aplicar para el mejoramiento del trámite administrativo (Ramos, 2020).

Referente a la variable Calidad de servicio Ganga, et. al. (2019) hace referencia al eficiente y excelente servicio que logran ofrecer los distintos órganos públicos hacia una ciudadanía con grandes problemáticas a resolver y con necesidades en diversos contextos. Ante esto el gobierno tiene la responsabilidad de responder con sabiduría empleando recursos que no sean limitados. Se concibe que para ello se tengan que conservar organizaciones legítimas eficaces y sólidas creando un apropiado desarrollo organizacional que logre asegurar el bien común hacia un país.

Por su parte, López (2018) indicó que los institutos gubernamentales con la finalidad de desempeñar o efectuar las metas planteadas además de obtener la mejora continua en la administración, optimizando las condiciones en que se da los servicios por medio de las capacitaciones para el fomento de una cultura de responsabilidad de servicio a la ciudadanía y relaciona el trabajo con las tecnologías que permiten el desarrollo institucional de forma eficiente.

Esta orientación establece un los principios y herramientas instrumentales de la nueva gestión pública home el indicador de política de la gestión, del mismo modo busca incorporar principios de un excelente gobierno. Se conoce además como la administración efectiva de los recursos en el área pública empleados en un contexto territorial de forma transparente, equitativa y abierta, exceptuando estos responsablemente a las necesidades, carencias e insuficiencia que se evidencian en la población en general (Machín, Sánchez y Rodríguez, 2020).

La administración de calidad de servicios está orientada en la calidad total que debe abarcar acciones de mejora que incluyan cada uno de los procedimientos de una institución, en un esfuerzo por optimar el desempeño

frente a desafíos de la sociedad. Actualmente cualquier garante de la administración pública o privada tiene que reconocer la importancia que posee la percepción de los usuarios sobre sus servicios o productos. Es decir, tiene que ir más allá de los logros obtenidos que son medidos a través de indicadores, la percepción que tiene los usuarios y la ciudadanía señalará el lugar que ocupa ese servicio público estimando un nivel dentro de la sociedad (Ganga, et. al. 2019).

Para Núñez, et. al. (2019), refiere que la calidad está relacionada con procesos de evaluación, la percepción e implicancia de los usuarios dentro y fuera de la organización. Además, la calidad del servicio es un indicador de trato al usuario donde los servicios que se ofrecen cuenten con la calidad requerida y se adapten a las necesidades actuales con apoyo en sus trámites y buena capacidad de respuesta (Ajila, 2022).

La nueva gestión pública se originó ante la necesidad de proporcionar respuestas en los procedimientos administrativos cumpliendo con las metas institucionales, se abre la oportunidad para plantear acciones y planes de mejora relacionados con la calidad de servicios a la ciudadanía. Este paradigma reincide esencialmente sobre las llamadas tres ejes conocidos como eficacia, eficiencia y economía del accionar administrativo. Diversas organizaciones consideran qué está orientación adopta métodos de gestión oportuna empleadas en el contexto privado, por otro lado, se indica que no tienen en consideración las peculiaridades históricas organizacionales y culturales de las naciones que la asumen (Machín, Sánchez y Rodríguez, 2020).

La necesidad de servicio tiene que presentar relación con la continuidad de servicio público prestado por el ente gubernamental, en otras palabras, que el desplazamiento o sea por objetivo suplir ciertas deficiencias en la institución que hubiera o pudieran haber originado la paralización de dicho servicio, o inclusive si es que las acciones se sustentan en la optimización de los servicios públicos a efectos que sean prestados de forma idónea (López, 2018).

Según Machín, Sánchez y Rodríguez (2020), refiere que los servicios públicos pueden caracterizarse atendiendo a los siguientes criterios tipo de necesidad o interés colectivo o general. Las actividades encaminadas a la

satisfacción de esa necesidad se efectuarán por el Gobierno, desde los funcionamientos y las competencias del personal administrativo, o por particulares por medio de formas que certifiquen la protección del interés público. Su régimen jurídico tiene que permitir que la dirección reglamente gobierne y gestione de modo directo o indirecto el servicio. Estos servicios deben suponer actividades técnicas prestadas de manera regular y continua, y que la misma sea apropiada y predeterminada por una igualdad en asociación con aquellos interesados del servicio.

Según, Izquierdo (2021) refiere que no hay un modelo único y estandarizado de medición para calidad de servicio en distintos niveles de gobierno o entidades públicas del Perú. Al mismo tiempo se evidencia el bajo interés de las instituciones para identificar errores en los procedimientos administrativos, donde el sistema de quejas y reclamos es importante para identificar los errores y asegurar el acceso de los ciudadanos a los servicios (Culqui, et. al. 2019).

Referente a la teoría de calidad de servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), definen calidad de servicio según el criterio que tiene el usuario sobre el nivel de excelencia de un servicio, comprenden los aspectos de seguridad, confianza, sensibilidad y empatía.

En cuanto a las bases teóricas de la variable calidad de servicio se cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), propuso el instrumento SERVQUAL que mide la calidad de servicio desde la expectativa que tiene el cliente frente a la organización, siendo el juicio que tiene el usuario sobre el nivel de un servicio, comprenden los aspectos de seguridad, confianza, sensibilidad y empatía; el modelo SERVQUAL es utilizado en Perú sobre todo para el desarrollo de investigaciones enfocadas en el sector público y privado. Esta define las dimensiones de la calidad de servicio (Julia, Porsche, Giménez, & Verge Mestre, 2002).

La calidad como meta organizacional desde la dirección hasta los servidores que ejecutan la atención directa en el marco de sus políticas organizacionales (Chacón y Rugel, 2018).

Como señalan Ruiz y Delgado (2020), La calidad del servicio al cliente implica el compromiso de brindar un servicio adecuado y eficiente. La calidad de prestación de un servicio suele expresar características como tiempo de respuesta, capacidad y la disponibilidad para satisfacer las expectativas del cliente (Van Selm, 2008). Por su parte Delgado (2020) señalo que es de vital importancia que perdure la relación entre la empresa y cliente. Además, que las acciones planificadas tienen el propósito identificar lo que busca el usuario (Maizondo e Hidalgo, 2021).

La calidad de servicio se vuelve un elemento significativo que confiere una ventaja competitiva a nivel de instituciones, logrando la solución de problemas y satisfacción del usuario (Castillo et al.,2020). Representa un elemento decisivo del éxito en gestión de empresas y entidades estatales según la satisfacción de la atención que proporcione en sus servicios (Meesala & Paul 2019). Además, de implementación de sistemas en gestión de calidad que pueda ser evaluado regularmente (Gerónimo et al., 2022). En efecto, consiste en un esquema de organización dentro de las empresas que da la posibilidad de gestionar a través del dominio de sus actividades, planes, procedimientos, procesos y funciones desarrollando mecanismos que permitan prestar un servicio de calidad y que hagan efectivo el cumplimiento de metas y objetivos propuestos (Isaza,2018).

Para el logro de resultados superiores dentro de un organismo público, es verdaderamente relevante la existencia los tres factores, debido a que, en la ausencia de por lo menos uno de esos factores, se puede afirmar que no existe un buen empleo de la gestión pública estos son el talento como resultado de la unión de capacidades, compromiso y acción. En este sentido, se puede mencionar que los administradores públicos tienen el deber de ejecutar sus acciones de forma clara, abierta, justa, veraz y honesta a la colectividad (López, 2018).

Se entiende por calidad del servicio al equilibrio de expectativas y satisfacción en la relación que se establece entre el cliente y la organización, que asegura la satisfacción de sus necesidades (Campaña, 2019).

De acuerdo con la base teórica de la calidad de servicio, establece que las dimensiones son: (a) Elementos tangibles se define como tangible al aspecto de las instalaciones físicas, el personal y los equipos utilizados con el fin de resaltar su imagen, proveer continuidad e indicar la calidad a los clientes (Zeithaml y Bitner, 2002). (b) Confiabilidad es la capacidad de proporcionar en forma correcta los servicios de acuerdo con las expectativas del cliente con rapidez, precisión y puntualidad (De la Hoz, 2017). (c) Empatía que viene siendo la acción de ponerse en el lugar de la otra persona con la finalidad de otorgar un beneficio generando un valor agregado (Iglesias et al, 2019).

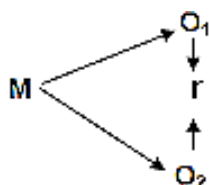
III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación que se planteó fue básica, incrementado los conocimientos científicos para establecer análisis y conclusión, esto se evidencia una vez que los sucesos o acontecimientos hayan ocurrido antes de la ejecución de la investigación (Arias, et. al. 2022).

En ese sentido, fue una investigación cuantitativa, sustentada en el cálculo numérico ordinal para conocer el comportamiento de las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Debido a la necesidad de analizar los hallazgos que sustentan el estudio utilizando estadísticas, dígitos y representaciones numéricas.

Su diseño fue no experimental de corte transversal, puesto que el examinador no pretende manipular las variables o su fundamento solo analizarlas observando los resultados y determinando si el valor de correlación es significativo, para sacar conclusiones pertinentes al tema abordado. Del mismo modo, es de nivel correlacional pues estimó la relación de dichas variables (Hernández y Mendoza, 2018).



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

La presente investigación, expone un nivel correlacional ya que busca analizar el vínculo entre simplificación administrativa y calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

3.2 Variables, operacionalización

Variable 1. Simplificación administrativa

Definición conceptual

Iniciando con la variable simplificación administrativa instituye la gestión que posee la administración pública para optimizar los procesos administrativos y los servicios que se están prestando a través de los organismos de dicha gestión los cuales están encargados de planeamiento, gestión, coordinación y desarrollar los procedimientos en beneficio a la sociedad (Ramos, 2020).

Definición operacional

Definición operacional: En la variable simplificación administrativa se empleó un cuestionario que consta de 24 preguntas adaptado del autor (Ramos, 2020) que cuenta con las siguientes dimensiones: Soporte administrativo (7 ítems), Evaluación de procesos (10 ítems), Eficiencia y eficacia administrativa (7 ítems), Indicadores, además, la medición será con escala de Likert: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1), niveles y rangos respectivamente validados.

Variable 2. Calidad de servicio

Definición conceptual

La calidad de servicio se entiende como la relación mutua de expectativa entre el cliente y la prestación de servicios de la organización que satisface sus necesidades (Campaña, 2019).

Definición operacional

Para determinar la variable calidad de servicio, se usó como herramienta de compilación de datos el cuestionario adaptado del autor (Cieza, 2022)

conformado por 21 ítems y dividido en tres dimensiones: Elementos tangibles (7 ítems), Confiabilidad (7 ítems), y Empatía (7 ítems), medido con una escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1), y validación de rangos (Matriz de Operacionalización, anexo 01).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La elección correspondiente a los segmentos de estudio es el grupo de personas objetivo, que será lo más específico, siendo el factor fundamental que nos dará a conocer las necesidades de nuestra localidad (Romero, et. al. 2021).

En el estudio efectuado se expone una población constituida por 500 usuarios que han sido atendidos el tercer trimestre de este año de una municipalidad de Lima.

Criterios de inclusión

- Usuarios que acepten participar en la encuesta
- Usuarios de una municipalidad de Lima
- Usuarios entre 18 a 65 años

Criterios de exclusión

- Usuarios que no deseen ser parte de la encuesta
- Usuarios de otras municipalidades
- Finalmente, no se considera a usuarios menores de edad o adultos mayores con alguna dificultad para leer.

Muestra

De acuerdo con Hernández, et. al. (2018) refirieron que las personas que están involucradas en la investigación se definen como de las mismas características que la población en general (Cálculo de tamaño de muestra, anexo 04).

La muestra obtenida fue de 217 usuarios de una municipalidad de Lima por la aplicación de la fórmula de población finita. Estos se consideran dentro de los criterios de inclusión indicados anteriormente.

Muestreo

Al determinar si la muestra fue del tipo probabilístico aleatorio simple, se toma en cuenta a todos los participantes con la misma probabilidad de que sean elegidos al momento de la selección de los individuos que conformarán la muestra según lo determine el desarrollo de la ecuación de la muestra (Hernández et al, 2018).

Unidad de análisis

Usuarios de una municipalidad de Lima Perú.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La investigación aplicó como recurso para la recopilación de datos, la técnica de encuesta se dispuso para hallar la relación entre las variables simplificación administrativa y calidad de servicio.

Instrumento

Según Hernández, et. al. (2018) señaló a los instrumentos en un recurso que el investigador requiere para la recolección de información concerniente al tema que está investigando.

Para recolectar los datos se utilizó como instrumento el cuestionario de escala tipo Likert para ambas variables, este procedimiento contiene la información de manera legítima y confiable para fueron manejados como datos científicos.

En la medición de simplificación administrativa, se aplicó un cuestionario compuesto por 24 ítems conteniendo respuestas de tipo Likert, y para la calidad deservicio se usó un cuestionario de 21 ítems (Ficha técnica, anexo 03).

Validez

Para establecer la validez de los instrumentos se recurre al juicio de expertos en metodología de investigación y especialistas en gestión pública.

De acuerdo con Betancourt y Caveides (2018) mencionaron que, para llevar a cabo el trabajo de campo, se formulan los instrumentos de recolección de datos de las variables en estudio; dichos instrumentos previamente deben haber pasado la prueba de validez y confiabilidad; la validación de expertos que cuentan con competencias de dominio verificando la fiabilidad, aprobación del tema planteado como problemas de investigación, dando a conocer su opinión en cuanto a la coherencia, consistencia y suficiencia de las preguntas considerados como ítems que responden a indicadores, estas a dimensiones y a su vez a las variables (Instrumento de validación, anexo 05).

Validez de instrumentos por juicio de expertos.

Tabla 1

Expertos (Nombres y apellidos)	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Condición
Dr. Villafuerte de la Cruz Avelino	SI	SI	SI	
Dr. Millones Gómez Segundo German	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Del Castillo Gutiérrez Amelia	SI	SI	SI	

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del Instrumento

Betancourt y Caveides (2018) determinaron que para obtener el grado de confiabilidad con la aplicación del método de consistencia fundamentado en el alfa de Cronbach.

Tabla 2

Confiabilidad variables simplificación administrativa y calidad de servicio.

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Simplificación administrativa	,928	24
Calidad de servicio	,875	21

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

La investigación se desarrolló con el propósito principal de analizar la relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022, por lo que se procederá con la medición de estas, con la aplicación de dos cuestionarios en escala Likert siendo inicialmente validados por 3 magister descritos en el apartado de validación. Se inició con una breve explicación del tema abordado a los participantes y se les entregó el consentimiento aprobado para que fuese firmado, considerando el tiempo de ejecución de 20 minutos aproximadamente por encuestado. Una vez completados los cuestionarios se procedió a plasmar la información en Excel para su procesamiento en el programa spss v25. Las soluciones obtenidas fueron contrastadas con los antecedentes y se emplearon para sostener las hipótesis trazadas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Según Hernández, et. al. (2018) expresaron que el procesamiento de datos se da con la recopilación de información que posteriormente será analizada en la estadística descriptiva con la información obtenida determinando la puntuación de las variables.

La muestra fue mayor a 50 personas, por lo tanto, se consideró la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov en la estadística descriptiva para la estimación de valores donde se acerca a la descripción de la información obtenida. Se utilizó la prueba no paramétrica de coeficiente Rho de Spearman que mide la dirección de la relación de ambas variables lo que permitirá contrastar con la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

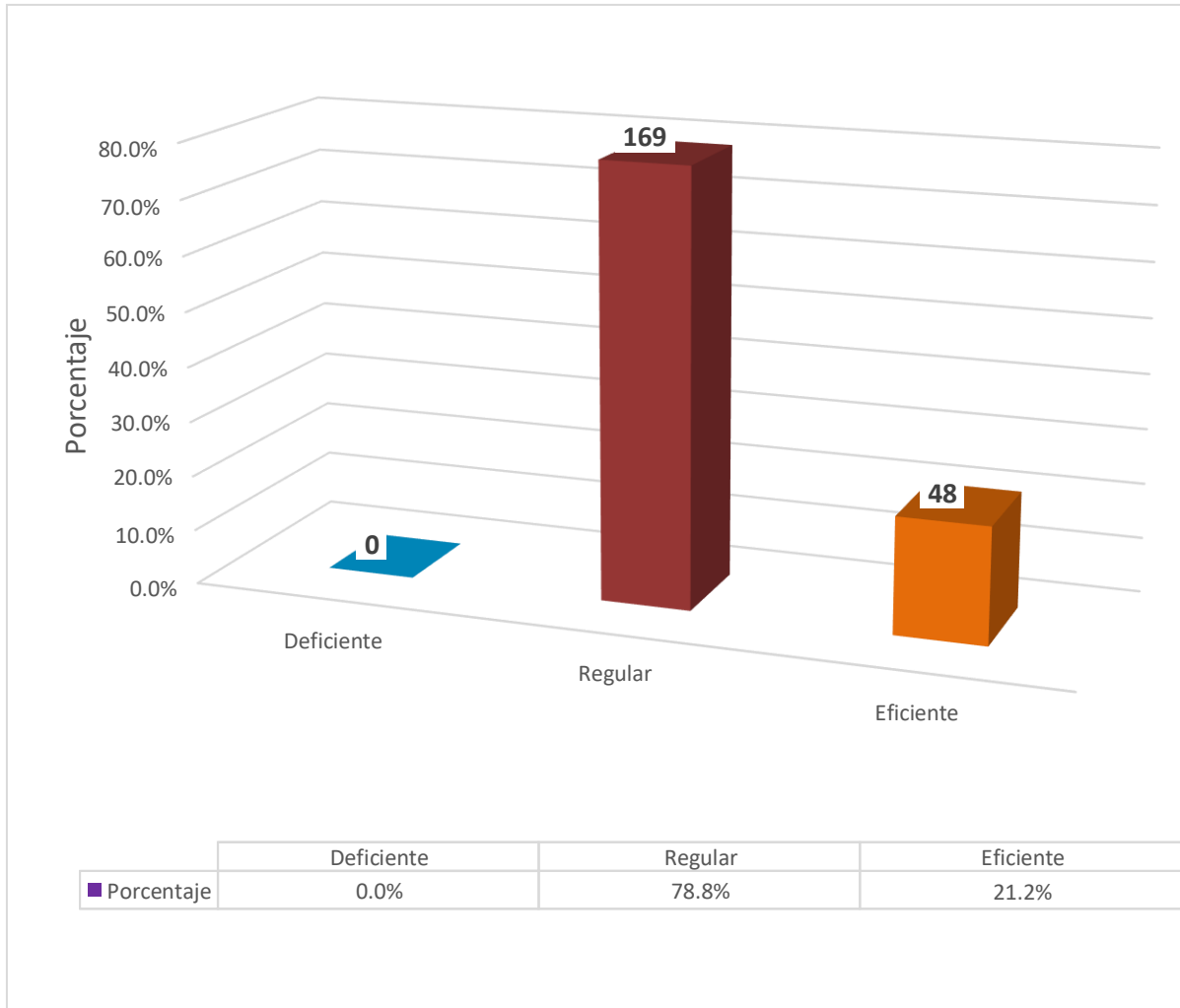
Se consignó toda la autoría de la información descrito en la parte teórica de la investigación, citando a los autores respectivos, de igual manera, para garantizar la autenticidad de los datos, no se utilizó información propia a fin de prevenir el autocopiado. Por otra parte, se cumplió con la normativa y reglamento en la presentación del estudio, conforme a lo estipulado por la Universidad. Cabe señalar que, por encontrarnos en pandemia COVID 19, se consideró las medidas de prevención contra el riesgo de contagio. Asimismo, se dio la información a los participantes considerando el previo consentimiento, antes de la aplicación de los instrumentos; además se le hizo conocer a los ciudadanos que colaboraron en la encuesta que la información recogida es anónima y se encuentra protegida; la manipulación de la información es de carácter investigativo y confidencial.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Figura 1

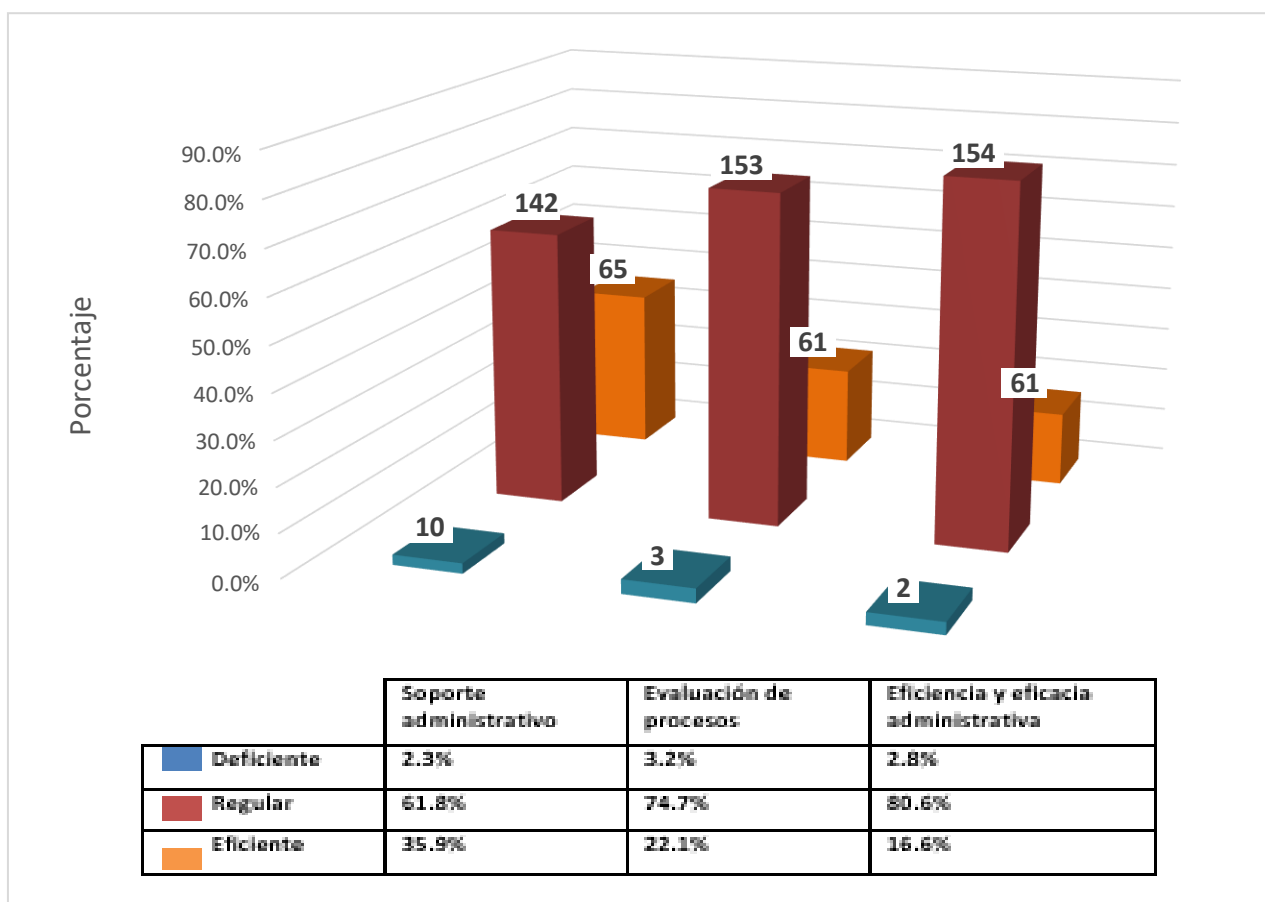
Niveles de la simplificación administrativa



Se aprecia en la figura 1 relacionado a la simplificación administrativa en una municipalidad de Lima, correspondiente al nivel regular el 78.8% (n=169), y se encuentra un valor eficiente de 21.2% (n=48), en cambio se halló un valor de 0% (n=) en nivel deficiente (Tabla de resultados descriptivos, anexo 08).

Figura 2

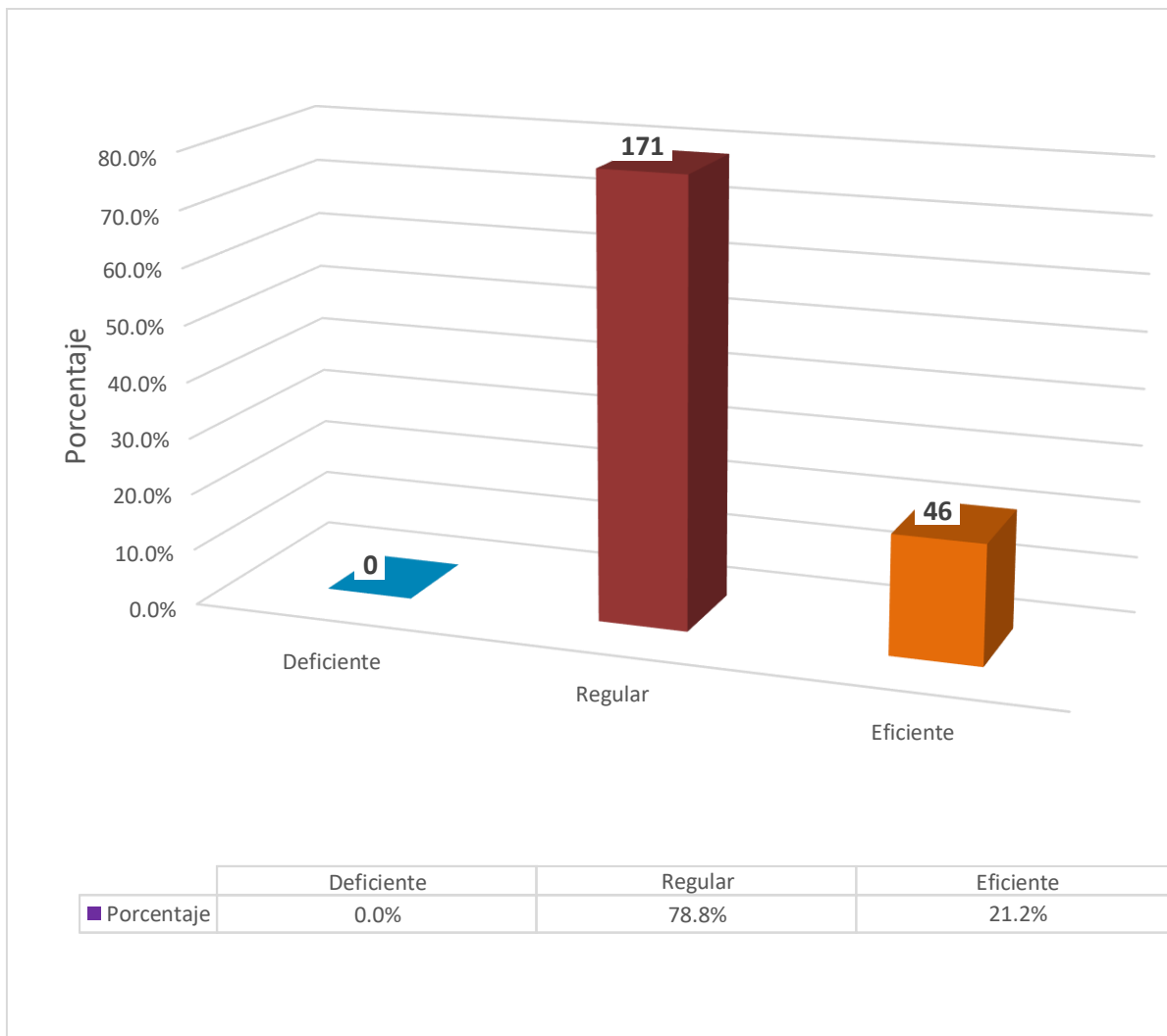
Niveles de la simplificación administrativa por dimensiones



En la figura 2, está claro que predomina el nivel regular frente a las dimensiones de esta variable, refiere en soporte administrativo un valor de 61,8% (n=142), en evaluación de procesos 74,7% (n=153) y 80,6% (n=154) en eficiencia y eficacia administrativa; seguido de un grado eficiente en soporte administrativo con un 35,9% (n=65), en evaluación de procesos de 22,1% (n=61), eficiencia y eficacia administrativa con el 16,6% (n=61); por ultimo tenemos al nivel deficiente que en soporte administrativo tiene 2,3% (n=10), en evaluación de procesos cuenta con 3,2% (n=3), en eficiencia y eficacia administrativa un 2,8% (n=2), (Tabla de resultados descriptivos, anexo 08).

Figura 3

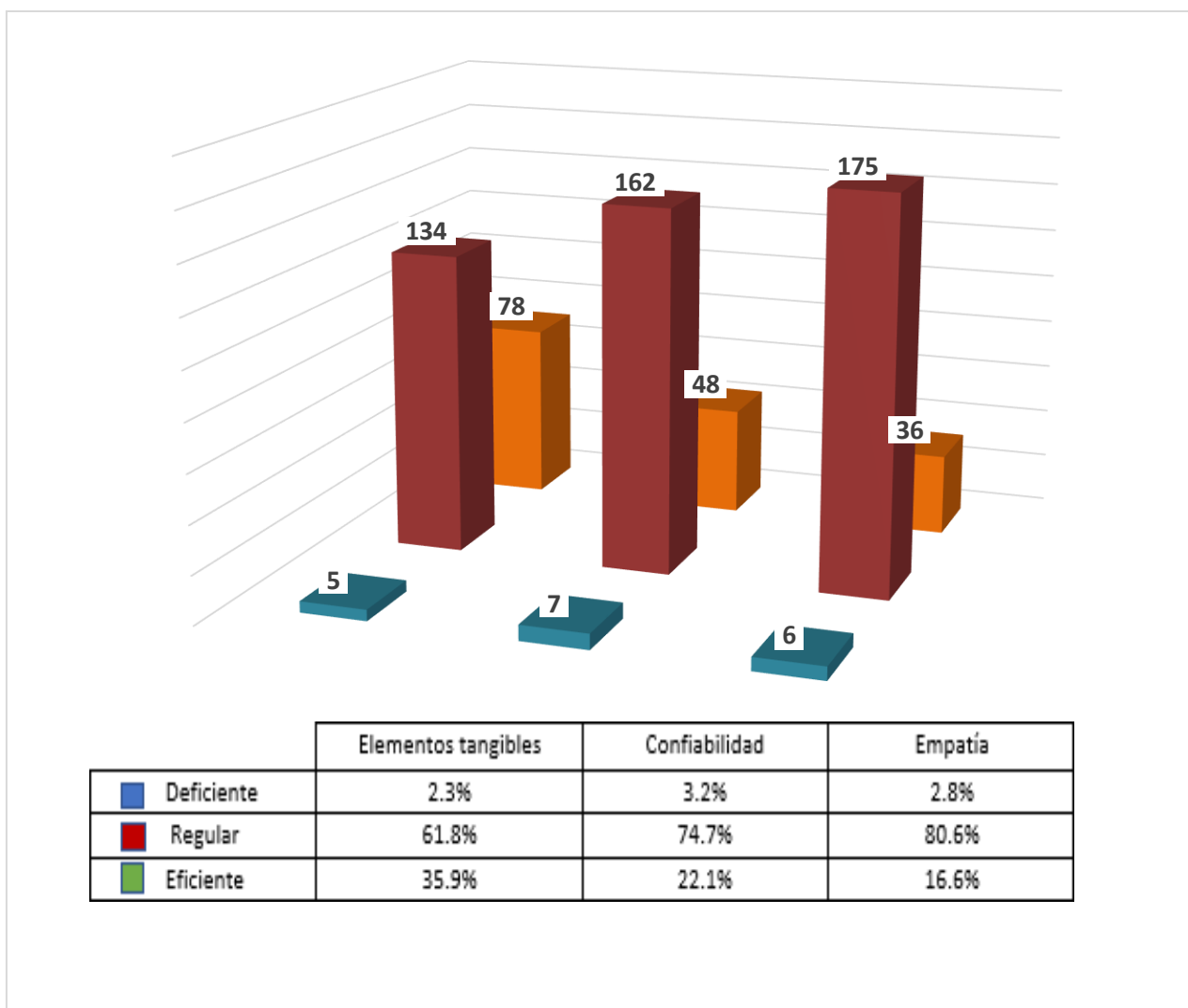
Niveles de calidad de servicio



En los resultados se aprecia la calidad de servicio en un nivel regular con un 78,8% (n=171), también, se tenemos en el nivel eficiente un 21,2% (n=46), y por último, se evidenció en el nivel deficiente 0,0% (n=0), (Tabla de resultados descriptivos, anexo 08).

Figura 4

Niveles de calidad de servicio por dimensiones



En la figura 4, de acuerdo con los resultados obtenidos destaca el nivel regular en las dimensiones con 61,8% (n=134) en elementos tangibles, un 74,7%(n=162) en confiabilidad, así pues, un 80,6% (n=175) relacionado a la empatía, por el contrario, el nivel eficiente está dado por un 35,9% (n=78) en elementos tangibles, un 22,1% (n=48) en confiabilidad y un 16,6% (n=36) de empatía; por el contrario, se observa en el nivel deficiente con un 3,2% (n=7) en confiabilidad, 2,3% (n=5) y se visualiza un 2,8% (n=6) en empatía (Tabla de resultados descriptivos, anexo N° 08).

4.2 Prueba de hipótesis

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa (Agrupada)	,163	217	,000
Calidad de servicio (Agrupada)	,120	217	,000

Fuente: Base de datos

Prueba de análisis de normalidad de datos en el estudio contó con un tamaño de muestra mayor a 50 se utilizó la prueba de kolmogorov-Smirnov, para el presente análisis en esta sección se considera 95% de confiabilidad, como un grado de significancia revela un valor de 0,000 entonces no se admite la H_0 y aceptamos la H_a , es decir los datos no poseen una distribución normal, por ese motivo, se aplicó en la presente investigación una estadística no paramétrica.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

H_a : Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Tabla 4

Prueba de correlación según Spearman entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Simplificación administrativa (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Simplificación administrativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Se refleja que la simplificación administrativa tuvo correlación positiva moderada (Rho=0,484) y significancia de (p-valor=0,000 < 0,01) con la calidad de servicio. Por consiguiente, se asume la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa y significativa entre el soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Tabla 5

Prueba de correlación según Spearman entre el soporte administrativo y la calidad de servicio

Correlaciones			Soporte administrativo (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Soporte administrativo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Se muestra en la tabla 5 al soporte administrativo indicando correlación moderada positiva (Rho=0,510), con una significancia (p-valor=0,000 < 0,01), con la calidad de servicio, por esta razón, asumimos la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa y significativa entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Tabla 6

Prueba de correlación según Spearman entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio

			Evaluación de procesos (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Evaluación de procesos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,378**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Se muestra al respecto en la tabla que la dimensión evaluación de procesos tienen una correlación baja ($Rho=0,378$), así como una significancia ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$), con la calidad de servicio en los participantes encuestados, Como resultado, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

Tabla 7

Prueba de correlación según Spearman entre la eficiencia y eficacia y la calidad de servicio

Correlaciones				
			Eficiencia y eficacia administrativa (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Eficiencia y eficacia administrativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Con respecto a la dimensión eficiencia y eficacia administrativa, se considera un coeficiente de correlación positiva moderada ($Rho=0,402$), y significancia de (p -valor= $0,000 < 0,01$), en la calidad de servicio, se infiere en aceptar la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

El Perú enfrenta retos en la administración pública, identificándose deficiencias en la integridad institucional, con la creación de normativas y sistemas administrativos estandarizados coordinando acciones y estrategias, desde un enfoque que permita hacer uso eficiente de los recursos, sea a nivel organizacional, con la meta de prestar un servicio eficiente al ciudadano.

Respecto a la simplificación administrativa de la totalidad de usuarios encuestados, la percepción en la mayoría fue de nivel regular, esto muestra que el personal responsable aún no está articulando adecuadamente los procesos en soporte administrativo, evaluación de procesos, eficiencia y eficacia administrativa, de ahí que, se distinguió que se percibe un 21,2% indicando que si cumple con la implementación de la simplificación administrativa en ámbito de instituciones pública, y un 78,8% lo considera en un nivel regular, evidenciando que aún hace falta reducir las barreras burocráticas y acelerar la coordinación de diversos procedimientos requeridos por los usuarios.

Estos datos se relacionan con la investigación de Ramos (2020), quien indicó como principal propósito hallar la vinculación entre la simplificación administrativa y la calidad atención al ciudadano en la cual se demostró que un 86,90% consideraron en desarrollo la simplificación administrativa, afectando la expectativa en el ciudadano ante el servicio que recibe, permitiendo con ello afirmar que la hipótesis planteada indica que las variables tienen una relación directa; se puede indicar que estos datos se asemejan con el estudio de Rivero, et. al. (2021) con relación a la simplificación administrativa aún se encuentra en adecuación y que implementándose correctamente genera una calidad de servicio oportuna al ciudadano.

Igualmente, con el estudio de Morales y Paredes (2020) quienes observaron que las variables indicadas en el estudio también presentaban una relación directa y positiva; los resultados de la presente investigación reflejaron que la simplificación administrativa se relaciona de forma directa con la calidad de servicio, similar a lo obtenido por Ramos (2020), mostrando una relación

significativa, p de 0.000 al igual que la presente investigación, las instituciones públicas cada vez han ido implementando herramientas a través de la simplificación administrativa para llegar de manera exitosa al usuario con el planteamiento de estrategias para modernizar la gestión pública con una base normativa, orgánica y procedimental.

Así mismo guarda relación con el estudio llevado a cabo por Ramos (2020) cuyo propósito fue la relación existente entre simplificación administrativa y calidad de servicio, reflejándose la relación de manera directa y positiva con un 0,499 de correlación, encontrando similitud a los valores obtenidos en el soporte administrativo de la simplificación administrativa al entrecruzar con la variable calidad de servicio.

De manera similar, con el estudio de Castillo (2022) determinó en el estudio un 43% que manifestaron respecto a la relación entre institución y usuario se debería mejorar la empatía y que la aplicación adecuada de la simplificación administrativa garantiza la celeridad en los trámites generando una mejor calidad de servicio. Otro de los estudios es el de Davoudi y Johnson (2022), en Suecia cuyo contenido fue conocer la coordinación de acciones en la administración pública entre las autoridades regionales y los equipos de trabajo, identificando las deficiencias que obstaculizan los servicios brindados al ciudadano, lo que simplificaría costos y tiempos para lograr la reducción de brechas, compartiendo el mismo criterio y mutua responsabilidad siendo necesarias para generar confianza hacia la institución.

Además, la percepción del ciudadano en la gestión municipal se ve reflejada por las acciones del gobierno local, adoptando medidas que faciliten el acceso de bienes y servicios a toda la población, respondiendo a una acción justa y eficiente, una forma de renovar la administración pública en los trámites administrativos Gamboa et. al. (2021). Siendo la simplificación administrativa la que instituye la gestión pública buscando optimizar los procedimientos en la planificación coordinación y gestión de los servicios que entregan las instituciones ejecutando los procesos en beneficio del usuario (Ramos, 2020).

En relación con la variable calidad de servicio referente a los usuarios encuestados un 21,2% a considerado en nivel eficiente indicando que si se perciben las acciones de la entidad que busca mejorar los servicios que brinda al ciudadano y hubo un predominio en el nivel regular de 78,8%, denotando que para la mayoría de los encuestados las expectativas que tiene los clientes aún falta implementarse. Se observó en el estudio de Benito, et. al. (2019), indicó el impacto en los pobladores de un municipio de España, precisando que si la administración es gestionada debidamente el suministro de servicios por el gobierno local reflejaría una mejora de la eficiencia. De manera similar, con el estudio de Castillo (2022) determinando asimismo se observó que un 46% relacionó en un nivel regular con la dimensión elementos tangibles siendo necesaria la mejora de los ambientes para atención, con el uso de equipos modernos en las instalaciones de la entidad siendo necesaria la mejora de los ambientes para atención, con el uso de equipos modernos en las instalaciones de la entidad.

Por otro lado, se descubrió que existe una relación significativa entre las variables que se estudiaron y que la calidad de servicio que se considera regular, mostrando similitud con el estudio de Ramos (2020), tenemos que se determinó que un 20.5 % de encuestados identificó a la variable calidad de atención en un nivel regular, afectando el grado de cumplimiento de expectativa en el ciudadano ante el servicio que recibe. Los resultados determinados en la presente investigación concuerdan indicando la simplificación administrativa se relaciona de manera directa con la calidad de servicio. Así en efecto, la simplificación administrativa engloba la ejecución de acciones que disminuir las cargas administrativas y elimina barreras, facilitando los procesos administrativos (Jiménez ,2022).

Sin embargo los resultados obtenidos por Noblecilla (2020), que presentó en su investigación con la finalidad de identificar como se asocia la gestión administrativa con la calidad de servicio denotando una correlación positiva alta de 0,0941 reflejado en un 77,9% como mala la calidad de servicio en el municipio, en contraste con el estudio actual, que arrojó una correlación positiva moderada; una significancia de 0.000 de acuerdo con los hallazgos del estudio actual, Esto

se debe a la implementación de la simplificación que aún se sigue adecuando a la gestión de las entidades del Estado .Así como, organizar un esquema que permita gestionar las actividades y mecanismos que reflejen un servicio de calidad con el cumplimiento de metas institucionales (Isaza,2018).

Como veremos a continuación, el objetivo principal del estudio fue establecer la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima – 2022; de 217 usuarios que participaron, el 78,8% (n=169) un porcentaje alto consideró a la simplificación administrativa en un nivel regular; 21,2% (n=48,) de forma eficiente ,en cambio con un valor de 0,0 % deficiente; asimismo, existe una percepción de la calidad de servicio, por lo que muestra un nivel regular con un valor de 78,8% (n=171) donde resalta la empatía en la atención a los ciudadanos, la confiabilidad y los elementos tangibles, la calidad de servicio es un factor crucial para construir relaciones a futuro en concordancia con la satisfacción los clientes; el nivel óptimo revela un 21,2% (n=46), finalmente el nivel deficiente con 0,0% .

Además, los hallazgos del estudio de Castillo (2022) establecen la existencia de una relación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio, determinó que un 47% está conforme con la calidad de servicio y que se debe mejorar la empatía y la modernización de ambientes de atención al usuario, considerando que se debe aplicar estrategias que encaminen una relación entre los usuarios y la institución generando un ambiente positivo que mejoraría la gestión de la calidad.

Como resultado se determinó que existe una relación directa y moderada entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en un municipio de Lima - 2022, denota una correlación positiva moderada ($Rho=0,484$) y una significancia ($pvalor=0,000 < 0,01$); es decir, al mejorar la simplificación administrativa mejora la calidad del servicio.

Además, la calidad del servicio es un indicador en el trato al usuario donde los servicios que se ofrecen cuenten con la calidad requerida y se adapten a las necesidades actuales con apoyo en sus trámites y buena capacidad de respuesta (Ajila, 2022).

También, se encontró que hay un vínculo significativo entre las variables analizadas, la aplicación acertada de la simplificación administrativa en las instituciones mejora la atención en los trámites a los ciudadanos. Se asemeja con el estudio de Ramos (2020), con un coeficiente positivo moderada de 0.499, un 86.90% señalaron en desarrollo la simplificación administrativa, tuvieron en cuenta un 20,50% a la variable calidad de atención en un grado regular, es decir que capacitar adecuadamente a los trabajadores favorece la organización al entregar un servicio de calidad a la ciudadanía.

En comparación con el estudio de Ribero, et. al. (2021), observó que no conducen apropiadamente las acciones de simplificación, porque no brindan orientación a los usuarios cuando tiene dificultad en sus trámites, el personal carece de competencias generando desconfianza y esto afecta negativamente la calidad de servicio, se concluye que si existe un nexo entre ambas variables. En ese sentido la simplificación administrativa se inclina a eliminar de esta manera los largos trámites, así mejorar la percepción que tiene el usuario de la calidad de servicio.

De acuerdo con los resultados descritos en la investigación se compara según los objetivos específicos: que fue establecer la relación entre el soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022; después del análisis se encontró una correlación positiva moderada ($Rho=0,510$), el nivel regular tuvo mayor influencia representado por un 61,8% ($n=142$), con un 35,9% ($n=65$) correspondiente al nivel eficiente, por último se encuentra en el menor rango con 2,3% ($n=10$); el soporte administrativo permite la ejecución de las operaciones que conlleva la información de la entidad, siendo fundamental el soporte administrativo porque es donde se mantienen el funcionamiento de los procesos lo mejor posible facilitando el tratamiento y la consulta de datos sistematizados.

Así mismo al tener un soporte administrativo es con el objetivo de tener un resultado efectivo trabajando de manera unificada en los distintos procesos que realiza la entidad (Ramos, 2020). La relación existente de la dimensión soporte administrativo y calidad de servicio se dio en el cuestionario a 217 usuarios

obteniéndose una significancia $0,000 < 0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El objetivo específico de establecer la relación entre evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022; entre los hallazgos que se encontraron se señaló que resalta el nivel regular con un 74,7% ($n=153$) en evaluación de procesos, en un nivel alto con un 22,1% ($n=51$),); por último, tenemos el nivel bajo que cuenta con un 3,2% ($n=3$), en evaluación de procesos y una correlación baja de 0,378 y la significancia (p -valor= $0,000 < 0,01$), con la calidad de servicio, por tanto aceptamos la hipótesis alterna, y rechazamos la hipótesis nula.

También se tuvo como resultado que la dimensión evaluación de procesos tiene una correlación baja ($Rho=0,378$), así como una significancia (p -valor= $0,000 < 0,01$), con la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, así de igual manera, Ramos, (2020) refirió que la evaluación de procesos es el medio en el que se evalúa y analizan las diferentes actividades que se ejecutan en la institución, identificando eficacia y eficiencia de servicios brindados, esto guarda relación con lo indicado por Delgado (2020) quien señaló que es de vital importancia que perdure la relación entre la empresa y cliente.

Por último, el objetivo específico de establecer la relación entre eficiencia y eficacia administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022 se encontró que la dimensión eficiencia y eficacia administrativa, así mismo un coeficiente de correlación positivo moderado ($Rho=0,402$) y una significancia de (p -valor= $0,000 < 0,01$), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula. En cuanto a lo indicado por Ramos, (2020) mencionó que la eficiencia y eficacia administrativa se entienden como los cambios que se aplican para el mejoramiento del trámite administrativo. Como en el estudio de Benito, et. al. (2019), mayor sea el nivel de la eficiencia y eficacia de los servicios públicos va a reflejar un impacto significativo por lo que va a favorecer la calidad de servicio, la eficiencia y eficacia administrativa se aplican para el mejoramiento del trámite administrativo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La simplificación administrativa tuvo una relación positiva moderada de ($Rho= 0,484$) y significativa de ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022, asimismo los resultados descriptivos señalan a la simplificación administrativa en un nivel regular a diferencia de un nivel eficiente representado por un 21.2%, de igual forma con la calidad de servicio con 78,8% de un nivel regular y el 21,2 en un nivel óptimo; destacando que las dos variables necesitan un mayor consolidación. En relación con las alternativas propuestas para la simplificación administrativa y la calidad de servicio se resaltó el uso de tecnologías de la información en los procesos internos e instaurar estrategias de gestión municipal, capacitación constante al personal, el trato cordial y amable al usuario, así la institución genera un impacto positivo. En definitiva, es importante la aplicación de la simplificación administrativa si se desea avances en prestaciones de servicio en las municipalidades.

Segunda: La dimensión soporte administrativo sostuvo una correlación positiva moderada de ($Rho=0,510$), y significancia de ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$), con la calidad de servicio, por esta razón, asumimos la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula. De esta forma prevaleció el nivel regular con 61,8% ($n=142$) y un nivel eficiente.35,9% ($n=65$).

Tercera: La dimensión evaluación de procesos tuvo una relación positiva baja ($Rho=0,378$), así como una significancia ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$), con la calidad de servicio de una municipalidad de Lima, 2022. De esta forma en la dimensión resulta destacar el grado regular, con 74,7% ($n=153$), y un 3,2% ($n=3$), de nivel eficiente.

Cuarta: La dimensión eficiencia y eficacia administrativa se estimó que tuvo una relación positiva moderada ($Rho=0,402$), al igual que una significancia de ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$), con la calidad de servicio en los usuarios de un municipio de Lima, 2022. Por eso se concordó la aceptación la hipótesis alterna y desestimar la hipótesis nula. Del mismo modo también se halló que el 80,6% resalta el nivel regular frente a un 16,6% de nivel óptimo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda alcanzar una mejor simplificación administrativa y una calidad de servicio, al respecto la implementación de la calidad regulatoria en simplificación administrativa generará una influencia favorable en la prestación de servicios de las entidades estatales. Se recomienda al personal de la municipalidad que debe mejorar la atención y el servicio en trámites administrativos, implementando un plan de mejoramiento, la responsabilidad y compromiso de atender las dudas de los usuarios, con atención oportuna para generar confianza en los ciudadanos hacia los servicios que brinda la entidad pública.

Segunda: A los usuarios de la entidad pública que deben hacer valer sus derechos con el objetivo que se respete la normativa de la simplificación, solicitando la información y orientación en los procedimientos que realizan para reducir costos en los tramites que solicitan realizar, y hacer saber que la información que le brinden sea clara así generar eficiencia y eficacia en la entidad

Tercera: A los funcionarios de la entidad estatal que deben desarrollar una empatía con el usuario conociendo sus necesidades y brindado en tiempos cortos los resultados, estableciendo canales de comunicación que faciliten la agilización de procedimientos y que se establezcan acciones efectivas para mejorar las deficiencias en los procesos o conductas inadecuadas del personal.

Cuarta: A los investigadores se les sugiere la realización de investigaciones de nivel explicativo enfocándose en estudios comparativos que accedan el manejo de estándares dentro de las instituciones públicas a fin de identificar la causalidad que pudiese estar afectando a la calidad de servicio. A los estudiantes ahondar en investigaciones sobre factores que estarían interviniendo en la calidad de servicio dentro de una entidad siendo un elemento importante la relación que tenga el usuario con la entidad pública.

REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2017). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., Vásquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación Serie integral por competencias. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Documento del Banco Interamericano de Desarrollo y de BID Invest Perú. Estrategia del grupo BID con el país 2022-2026*. <https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=EZSHARE-1853033395-1>
- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M., & Ríos, A. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95–103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Economía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 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>

- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. (2° ed). Lima: Editorial San Marcos.
- https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Castillo, J. (2022). Simplificación administrativa y la calidad de servicio en una entidad pública, Amazonas. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93008>
- Cieza, J. (2022). Simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82195>
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es.
- Cubas, L. y Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*. 8(1), 195-208.
- <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2246>
- Cucat, Y., Heredia, F y Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la calificación de la posesión informal del joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (6), 153-162. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600153&lng=es&tlng=en.
- Cruz-Aguilar, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., Valenzuela, A. (2022) Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021 *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

- Cruz, N. (2020). Trabajo en equipo y la productividad en la municipalidad distrital de Huarmaca – Huancabamba – *Piura*. UCV.
- Chacón, J., Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista ESPACIOS*. Vol. 39 N° 50
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Davoudi, S., Johnson, M. (2022) Condiciones previas de la coordinación en las organizaciones públicas regionales. Suecia.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2134915>
- Fontalvo, J., De la hoz, Enrique J y De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*,31(4), 27-34. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Ganga, F., Alarcón, A y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Ingeniare*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tIng=pt
- Gamboa, A., Hernández, C., & Ramírez, P. (2021). Gestión pública en una ciudad fronteriza colombiana: La mirada de sus habitantes. *Revista De Ciencias Sociales*, 27, 521-533. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37026>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). Metodología de la Investigación.
- Hernández, C., Prieto, A. y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago ~ Vol. 12. N°2. pp. 127-141*
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- 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>

- Izquierdo, E. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Perú. <https://revistas.uss.edu.pe/article/download>
- Jiménez, 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>
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance's*, 6(7), 12-17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009) Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. Sexta edición Pearson Educación, México, <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wpcontent/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Machín, M., Sánchez, B y Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1-20. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es.
- Martínez, D, González, A, González, A y Cazanave, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Ingeniería Industrial*, 41(2), 114-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200005&lng=es&tlng=pt.
- Meesala, Appalayya & Paul, Justin, 2018. " Calidad del servicio, satisfacción y lealtad del consumidor en los hospitales: pensando en el futuro ", *Journal of Retailing and Consumer Services* , Elsevier, vol. 40(C), páginas 261-269.

<http://drjustinpaul.com/wp-content/uploads/2019/12/JRCS-Hospital-published.pdf>

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

Morales, D., & Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

Moreno, L. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Círculo de Derecho Administrativo*, 3(7), 1-20.

Noblecilla Alburqueque, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49820>

Ordoñez, H y Trelles, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV (4). 1-13.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28062322013/28062322013.pdf>

Quintana, E. (2021). Calidad regulatoria en Perú: de la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta. *Advocatus*, (041), 117-149.

<https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n041.5655>

Quispe, Fidel. (2021). *Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar - San Miguel, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71184/Quispe_BF-SD.pdf?sequence=8

- Ramió, C. (2021). Innovación Pública en Iberoamérica: presente y tendencias de futuro. CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/11/Innovacion-publica-en-Iberoamerica-Carles-Ramio.pdf>
- Ramos, R. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61088>
- Rivero, P., Rivero, R. & Rivero, M. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Gaceta Científica*, 7(4), 151–157. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., Saldarriaga, G. (2021). Metodología de la investigación científica. Editorial: Ing. Eduardo Lascano. ISBN: 978-9942-40-104-5
https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29
- Ruíz, R., & Delgado, D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Sánchez, M., Rosas, J., Mendoza, V., (2018). Metodología de la Investigación. Un enfoque práctico. <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/MetodologiadelalInvestigacionUnenfoquepractico.pdf>
- Sanz, B. (2019). La complejidad de simplificar en la ejecución de los fondos estructurales: el ejemplo de las opciones de costes simplificados. *Revista De Derecho De La UNED (RDUNED)*, (24), 349-372. <https://doi.org/10.5944/rduned.24.2019.25438>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). Simplificación administrativa en el Perú avances y agenda futura. 1a. edición.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf?v=1624899083>

Silva, E. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Rev. Hacedor*, 4(2), 69-82.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491/2091>

Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Torres, J., Luna, I. (2017) Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Universidad del Istmo, México. *Revista Contaduría y Administración* 62 (2017) 1270–1293
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Zela, C., Calcina, S., Castillo, J y Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 426-515.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa instituye la gestión que posee la administración pública con el objetivo de optimizar los procesos administrativos y los servicios que se están prestando a través de los organismos de dicha gestión los cuales están encargados de desarrollar los procedimientos en beneficio del ciudadano (Ramos, 2020).	La Simplificación administrativa será medida a través de un cuestionario de 24 ítems.	Soporte administrativo	Innovar Métodos Instrumentos digitales Comunicación Información Redes de Internet	1-7	Escala Ordinal
			evaluación de procesos	Gestionar Establecer Protección de datos de Medidas de seguridad Manejo seguro	8-14	
			eficiencia y eficacia administrativa	Centralización Simplificación Sostenibilidad	15-24	
calidad de servicio	La calidad del servicio se define como el equilibrio de las expectativas y satisfacción en la relación que se da entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades (Campaña, 2019).	La calidad del servicio será medida a través de un cuestionario de 21 ítems.	Elementos tangibles	Instalaciones Vehículos Personal	1-7	Escala Ordinal
			Confiabilidad	Tiempo prometido Interés Tiempo esperado	8-14	
			Empatía	Amabilidad Atención personalizada Trato	15-21	

Matriz de Consistencia

Simplificación administrativa y calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Qué relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la eficiencia, eficacia administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Establecer la relación entre el soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>b) Establecer la relación entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>c) Establecer la relación entre la eficiencia, eficacia administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación directa y significativa entre soporte administrativo y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>b) Existe relación directa y significativa entre evaluación de procesos y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>c) Existe relación directa y significativa entre eficiencia y eficacia administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.</p>	Variable 1: simplificación administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Soporte administrativo	Innovar Métodos Instrumentos digitales Comunicación Información	1-24	Bajo Medio Alto
			evaluación de procesos	Redes de Internet Gestionar Establecer Protección de datos Medidas de seguridad		
			eficiencia y eficacia administrativa	Manejo seguro Centralización Simplificación Sostenibilidad		
			Variable 2: calidad del servicio			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
Elementos tangibles	Instalaciones Vehículos Personal	1-21	Bajo Medio Alto			
Confiabilidad	Tiempo prometido Interés Tiempo esperado					
Empatía	Amabilidad Atención personalizada Trato					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística para utilizar
<p>Tipo: aplicada, correlacional, cuantitativa</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Método: inductivo</p>	<p>Población: 500 usuarios de una municipalidad de lima</p> <p>Tipo de muestra: no probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 217 usuarios de la municipalidad</p>	<p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Después de la recolección los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.25 para exponer los resultados en tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables, se empleará Rho Spearman</p>

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: Simplificación administrativa

Objetivo: Estimado participante, este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación el cual tiene por finalidad medir la simplificación administrativa en una municipalidad de Lima.

Instrucciones: Tu respuesta es importante, por ello debe responder honestamente por ello debe leerlo en forma detenida y, luego marcar con (X) una de las alternativas, la información recabada es confidencial.

El cuestionario consta de 1 pregunta. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Gracias por su colaboración

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión Soporte administrativo					
01	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.					
02	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa en la entidad.					
03	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.					
04	El plan de implementación presenta e indica las actividades que deben ejecutar los responsables, tiempos de atención y recursos requeridos.					
05	La entidad informa de los procedimientos que requieren ser simplificados.					
06	Conoce usted la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual.					
07	Conoce usted información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la atención.					
	Dimensión Evaluación de procesos					
08	Conoce usted si el personal involucrado ha sido evaluado con el fin de que brinden y aporten sus habilidades.					

09	La entidad cuenta con la información completa de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.					
10	La entidad cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.					
11	Cuenta con normatividad vigente que permita iniciar trámites administrativos.					
12	Considera usted que la reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos.					
13	Conoce usted si se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados.					
14	Se cuenta con la alternativa para simplificar los trámites que se quiere implementar o reestructurar.					
15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.					
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.					
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.					
	Dimensión eficiencia y eficacia administrativa					
18	Considera que se da la información y orientación con respecto a los procedimientos en la entidad					
19	El procedimiento para implementar se encuentra debidamente documentado.					
20	La entidad informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios para el usuario.					
21	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.					
22	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando de los servicios que brinda.					
23	La entidad cuenta con elementos sistematizados (experiencia, sujetos, logros) que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.					
24	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.					

Ficha técnica de variable simplificación administrativa

Nombre : Cuestionario de simplificación administrativa

Autor : Adaptado de (Ramos, 2020)

Procedencia : Perú

Objetivo : Medir el nivel de la simplificación administrativa

Dato demográfico: Usuarios

Administración : Individual, colectivo

Duración : Aproximadamente de 20 minutos.

Estructura : La encuesta consta de 24 ítems.

Nivel de escala calificación:

Siempre (5)

Casi siempre (4)

A veces (3)

Casi nunca (2)

Nunca (1)

Tabla de rangos y puntajes o baremos

Variable y dimensiones /Niveles	Deficiente	Regular	Eficiente
Simplificación administrativa	(24-55)	(56-87)	(88-120)
Soporte administrativo	(7-15)	(16-24)	(25-35)
Evaluación de procesos	(10-22)	(23-35)	(22-30)
Eficiencia y eficacia administrativa	(7-15)	(16-24)	(25-35)

CUESTIONARIO: Calidad de servicio

Objetivo: Estimado participante, este cuestionario tiene el propósito de medir la calidad de servicio en los usuarios de una municipalidad de Lima, como parte de un trabajo de investigación.

Instrucciones: Tu respuesta es sumamente importante, por ello debes leerlo en forma detenida y, luego marcar con (X) una de las alternativas, la información recaba es confidencial.

El cuestionario consta de 21 preguntas. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Gracias por su colaboración

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión Elementos Tangibles					
1	Considera usted que la institución cuenta con ambientes adecuados para la atención a la ciudadanía					
2	Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
3	La entidad cuenta con equipos modernos para la realización de trámites y las diferentes áreas de atención					
4	Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones					
5	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo con el tipo de servicio ofrecido					
6	Considera usted que el personal de la institución muestra una buena apariencia					
7	El personal de la municipalidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)					
	Dimensión Confiabilidad					

8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.					
9	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado interés por solucionarlo.					
10	Considera usted que la institución es una entidad confiable					
11	El personal de atención en los servicios cumple en el tiempo que ha indicado hacerlo.					
12	Considera usted que la entidad registra de manera adecuada las problemáticas de los usuarios					
13	El personal comunica oportunamente cualquier cambio en el proceso de trámites					
14	Considera usted que puede confiar en los empleados de la municipalidad					
	Dimensión Empatía					
15	Los trabajadores de la entidad le reciben con amabilidad					
16	La entidad le da a usted atención individualizada de los servicios que brinda al usuario.					
17	La información que recibe es clara y personalizada.					
18	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a preguntas y dudas					
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados					
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa					
21	Los horarios de atención en la entidad son convenientes para Ud.					

Ficha técnica de variable calidad de servicio

Nombre	: Cuestionario de calidad de servicio
Autor	: Adaptado de (Cieza, 2022)
Procedencia	: Perú
Objetivo	: Medir el nivel de calidad de servicio
Dato demográfico	: Usuarios
Administración	: Individual, colectivo
Duración	: Aproximadamente de 20 minutos.
Estructura	: La encuesta consta de 21 ítems.

Nivel de escala calificación:

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

Tabla de rangos y puntajes o baremos

Variable y dimensiones /Niveles	Deficiente	Regular	Optimo
Calidad de servicio	(21-48)	(49-76)	(77-105)
Estrategias y organización	(7-15)	(16-24)	(25-35)
Canal y personal de atención	(7-15)	(16-24)	(25-35)
Mobiliario y equipamiento	(7-15)	(16-24)	(25-35)

Anexo 04: Cálculo de tamaño de muestra

Donde:

N= tamaño poblacional 500

Z= Nivel de confianza 1.96

p= proporción 0.5

e= Error estándar = 0,05

Sustituyendo los valores, se tiene que

$$n = \frac{500 * 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}{(500 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)} = 217$$

Anexo 05: Instrumentos de Validación

Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la simplificación administrativa

Dimensiones/Items		1		2		3		Sugerencias
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
Dimensión 1: Soporte administrativo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa en la entidad.	✓		✓		✓		
3	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.	✓		✓		✓		
4	El plan de implementación presenta e indica las actividades que deben ejecutar los responsables, tiempos de atención y recursos requeridos.	✓		✓		✓		
5	La entidad informa de los procedimientos que requieren ser simplificados.	✓		✓		✓		
6	Conoce usted la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual.	✓		✓		✓		
7	Conoce usted información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 2 : Evaluación de procesos								
8	Conoce usted si el personal involucrado ha sido evaluado con el fin de que brinden y aporten sus habilidades.	✓		✓		✓		
9	La entidad cuenta con la información completa de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.	✓		✓		✓		
10	La entidad cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con normatividad vigente que permita iniciar trámites administrativos.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos.	✓		✓		✓		
13	Conoce usted si se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados.	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con la alternativa para simplificar los trámites que se quiere implementar o reestructurar.	✓		✓		✓		

15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓		
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓		
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓		
Dimensión 3 : Eficiencia y eficacia administrativa								
18	Considera que se da la información y orientación con respecto a los procedimientos en la entidad	✓		✓		✓		
19	El procedimiento para implementar se encuentra debidamente documentado.	✓		✓		✓		
20	La entidad informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios para el usuario.	✓		✓		✓		
21	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
22	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando de los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
23	La entidad cuenta con elementos sistematizados (experiencia, sujetos, logros) que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
24	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable() ✓ Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador : Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz DNI 25729654
 Especialidad del validador : Doctorado en Ciencias Empresariales / Especialista en Gestión Administrativa.

Lima, 18 de Noviembre 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

Dimensiones/items		1		2		3		Sugerencias
		Pertinencia	Relevancia	Claridad				
Dimension 1: Elementos tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted que la institución cuenta con ambientes adecuados para la atención a la ciudadanía	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	La entidad cuenta con equipos modernos para la realización de trámites y las diferentes áreas de atención	✓		✓		✓		
4	Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones	✓		✓		✓		
5	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo con el tipo de servicio ofrecido	✓		✓		✓		
6	Considera usted que el personal de la institución muestra una buena apariencia	✓		✓		✓		
7	El personal de la municipalidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)	✓		✓		✓		
Dimension 2 : Confiabilidad								
8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.	✓		✓		✓		
9	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la institución es una entidad confiable	✓		✓		✓		
11	El personal de atención en los servicios cumple en el tiempo que ha indicado hacerlo.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la entidad registra de manera adecuada las problemáticas de los usuarios	✓		✓		✓		
13	El personal comunica oportunamente cualquier cambio en la atención de trámites	✓		✓		✓		
14	Considera usted que puede confiar en los empleados de la municipalidad	✓		✓		✓		

Dimensión 3 : Empatía							
15	Los trabajadores de la entidad le reciben con amabilidad	✓		✓		✓	
16	La entidad le da a usted atención individualizada de los servicios que brinda al usuario.	✓		✓		✓	
17	La información que recibe es clara y personalizada.	✓		✓		✓	
18	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a preguntas y dudas	✓		✓		✓	
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados	✓		✓		✓	
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa	✓		✓		✓	
21	Los horarios de atención en la entidad son convenientes para Ud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador : Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz DNI 25729654

Especialidad del validador : Doctorado en Ciencias Empresariales / Especialista en Gestión Administrativa.

Lima, 18 de Noviembre 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la simplificación administrativa

Dimensiones/items		1		2		3		Sugerencias
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
Dimension 1: Soporte administrativo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa en la entidad.	✓		✓		✓		
3	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.	✓		✓		✓		
4	El plan de implementación presenta e indica las actividades que deben ejecutar los responsables, tiempos de atención y recursos requeridos.	✓		✓		✓		
5	La entidad informa de los procedimientos que requieren ser simplificados.	✓		✓		✓		
6	Conoce usted la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual.	✓		✓		✓		
7	Conoce usted información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la atención.	✓		✓		✓		
Dimension 2 : Evaluacion de procesos								
8	Conoce usted si el personal involucrado ha sido evaluado con el fin de que brinden y aporten sus habilidades.	✓		✓		✓		
9	La entidad cuenta con la información completa de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.	✓		✓		✓		
10	La entidad cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con normatividad vigente que permita iniciar trámites administrativos.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos.	✓		✓		✓		
13	Conoce usted si se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados.	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con la alternativa para simplificar los trámites que se quiere implementar o reestructurar.	✓		✓		✓		

15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓		
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓		
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓		
Dimensión 3 : Eficiencia y eficacia administrativa								
18	Considera que se da la información y orientación con respecto a los procedimientos en la entidad	✓		✓		✓		
19	El procedimiento para implementar se encuentra debidamente documentado.	✓		✓		✓		
20	La entidad informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios para el usuario.	✓		✓		✓		
21	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
22	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando de los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
23	La entidad cuenta con elementos sistematizados (experiencia, sujetos, logros) que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
24	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Segundo German Millones Gómez DNI 10690269

Especialidad del validador : Magister. en Gestión de los servicios de salud / Metodólogo

Lima, 23 de Noviembre 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Mg. Segundo German Millones Gomez

Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

Dimensiones/Items		1		2		3		Sugerencias
		Pertinencia	Relevancia	Claridad				
Dimension 1: Elementos tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted que la institución cuenta con ambientes adecuados para la atención a la ciudadanía	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	La entidad cuenta con equipos modernos para la realización de trámites y las diferentes áreas de atención	✓		✓		✓		
4	Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones	✓		✓		✓		
5	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo con el tipo de servicio ofrecido	✓		✓		✓		
6	Considera usted que el personal de la institución muestra una buena apariencia	✓		✓		✓		
7	El personal de la municipalidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)	✓		✓		✓		
Dimension 2 : Confiabilidad								
8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.	✓		✓		✓		
9	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la institución es una entidad confiable	✓		✓		✓		
11	El personal de atención en los servicios cumple en el tiempo que ha indicado hacerlo.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la entidad registra de manera adecuada las problemáticas de los usuarios	✓		✓		✓		
13	El personal comunica oportunamente cualquier cambio en la atención de trámites	✓		✓		✓		
14	Considera usted que puede confiar en los empleados de la municipalidad	✓		✓		✓		

Dimension 3 : Empatía							
15	Los trabajadores de la entidad le reciben con amabilidad	✓		✓		✓	
16	La entidad le da a usted atención individualizada de los servicios que brinda al usuario.	✓		✓		✓	
17	La información que recibe es clara y personalizada.	✓		✓		✓	
18	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a preguntas y dudas	✓		✓		✓	
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados	✓		✓		✓	
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa	✓		✓		✓	
21	Los horarios de atención en la entidad son convenientes para Ud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Segundo German Millones Gómez DNI 10690269

Especialidad del validador : Magister. en Gestión de los servicios de salud / Metodólogo

Lima, 23 de Noviembre 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Mg. Segundo German Millones Gomez

Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la simplificación administrativa

Dimensiones/items		1		2		3		Sugerencias
		Pertinencia	Relevancia	Claridad				
Dimension 1: Soporte administrativo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La entidad cuenta con personal capacitado para la atención de trámites administrativos requeridos por los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa en la entidad.	✓		✓		✓		
3	La entidad tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención.	✓		✓		✓		
4	El plan de implementación presenta e indica las actividades que deben ejecutar los responsables, tiempos de atención y recursos requeridos.	✓		✓		✓		
5	La entidad informa de los procedimientos que requieren ser simplificados.	✓		✓		✓		
6	Conoce usted la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual.	✓		✓		✓		
7	Conoce usted información detallada de las características necesarios que deben presentar los ambientes para realizar la atención.	✓		✓		✓		
Dimension 2 : Evaluacion de procesos								
8	Conoce usted si el personal involucrado ha sido evaluado con el fin de que brinden y aporten sus habilidades.	✓		✓		✓		
9	La entidad cuenta con la información completa de los procedimientos que deben ser modificados o retirados.	✓		✓		✓		
10	La entidad cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con normatividad vigente que permita iniciar trámites administrativos.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos.	✓		✓		✓		
13	Conoce usted si se cuenta con un plan estratégico de capacitación para los trabajadores involucrados.	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con la alternativa para simplificar los trámites que se quiere implementar o reestructurar.	✓		✓		✓		

15	Se cuenta con personal debidamente capacitado orientado a ejecutar el procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓	
16	Se cuenta con normatividad requerida y necesaria para la implementación del procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓	
17	Se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado.	✓		✓		✓	
Dimensión 3 : Eficiencia y eficacia administrativa							
18	Considera que se da la información y orientación con respecto a los procedimientos en la entidad	✓		✓		✓	
19	El procedimiento para implementar se encuentra debidamente documentado.	✓		✓		✓	
20	La entidad informa a la comunidad referente a las mejoras y beneficios para el usuario.	✓		✓		✓	
21	La entidad cuenta con una dependencia cuya función exclusiva sea mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓	
22	La entidad cuenta con una dependencia que se encargue de interrelacionar con la ciudadanía informando de los servicios que brinda.	✓		✓		✓	
23	La entidad cuenta con elementos sistematizados (experiencia, sujetos, logros) que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad atención al ciudadano.	✓		✓		✓	
24	La entidad ha implementado la documentación del elemento sistematizado que brinde seguridad en los procesos de la mejora en la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mag. Amelia Del Castillo Gutiérrez DNI 29647716

Especialidad del validador : Magister en Derecho Civil y Comercial / Especialista Temática

Lima, 30 de Noviembre 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Amelia Del Castillo Gutiérrez

Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

Dimensiones/ítems		1		2		3		Sugerencias
		Pertinencia	Relevancia	Claridad				
Dimension 1: Elementos tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted que la institución cuenta con ambientes adecuados para la atención a la ciudadanía	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	La entidad cuenta con equipos modernos para la realización de trámites y las diferentes áreas de atención	✓		✓		✓		
4	Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones	✓		✓		✓		
5	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo con el tipo de servicio ofrecido	✓		✓		✓		
6	Considera usted que el personal de la institución muestra una buena apariencia	✓		✓		✓		
7	El personal de la municipalidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)	✓		✓		✓		
Dimension 2 : Confiabilidad								
8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.	✓		✓		✓		
9	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la institución es una entidad confiable	✓		✓		✓		
11	El personal de atención en los servicios cumple en el tiempo que ha indicado hacerlo.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la entidad registra de manera adecuada las problemáticas de los usuarios	✓		✓		✓		
13	El personal comunica oportunamente cualquier cambio en la atención de trámites	✓		✓		✓		
14	Considera usted que puede confiar en los empleados de la municipalidad	✓		✓		✓		

Dimension 3 : Empatía							
15	Los trabajadores de la entidad le reciben con amabilidad	✓		✓		✓	
16	La entidad le da a usted atención individualizada de los servicios que brinda al usuario.	✓		✓		✓	
17	La información que recibe es clara y personalizada.	✓		✓		✓	
18	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a preguntas y dudas	✓		✓		✓	
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados	✓		✓		✓	
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa	✓		✓		✓	
21	Los horarios de atención en la entidad son convenientes para Ud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mag. Amelia Del Castillo Gutiérrez DNI 29647716

Especialidad del validador : Magister en Derecho Civil y Comercial / Especialista Temática

Lima,30 de Noviembre 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Amelia Del Castillo Gutiérrez

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 5723-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J

Lima, 19 de noviembre de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Simplificación administrativa y calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022**; presentado por el (la) Br. **Helen Susan Escobar Mena** con código de estudiante N° **7002533161** del programa de **Maestría en Gestión Pública** – grupo **B8**, y;

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Carcausto Calla Wilfredo Humberto**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: **Simplificación administrativa y calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022**, presentado por el (la) Br. **Helen Susan Escobar Mena** con código de estudiante N° **7002533161**.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Carcausto Calla Wilfredo Humberto** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Norte

Anexo 07:

BASE DE DATOS PILOTO

Simplificación administrativa

	SOPORTE ADMINISTRATIVO							EVALUACION DE PROCESOS									EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA							
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24
1	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3
3	2	2	2	3	1	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	3	5	2	2	2	2	3	3	2
4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4
5	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
6	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
7	3	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5
8	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
9	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5
11	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
13	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3
14	4	3	4	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
15	3	3	3	1	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
16	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
17	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
21	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4
22	4	3	3	2	5	3	4	5	3	2	4	1	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4

Simplificación administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	24

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

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1Ítem01	80,91	160,753	,538	,926
V1Ítem02	80,68	159,942	,664	,924
V1Ítem03	80,55	159,688	,600	,925
V1Ítem04	80,77	156,279	,459	,929
V1Ítem05	80,59	158,825	,527	,926
V1Ítem06	80,73	163,255	,547	,926
V1Ítem07	80,50	170,071	,131	,931
V1Ítem08	80,41	159,777	,599	,925
V1Ítem09	80,55	160,545	,608	,925
V1Ítem10	80,68	156,703	,491	,928
V1Ítem11	80,23	155,613	,799	,922
V1Ítem12	80,32	159,275	,439	,928
V1Ítem13	80,77	158,279	,541	,926
V1Ítem14	79,91	160,182	,525	,926
V1Ítem15	80,45	159,117	,583	,925
V1Ítem16	80,59	162,539	,502	,927
V1Ítem17	80,18	156,346	,571	,926
V1Ítem18	80,50	157,881	,642	,924
V1Ítem19	80,64	151,385	,815	,921
V1Ítem20	80,59	154,348	,722	,923
V1Ítem21	80,27	153,065	,801	,922

Calidad de servicio

	Elementos tangibles							Confiabilidad							Empatia						
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21
1	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3
2	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	5
3	3	3	3	4	2	4	4	5	5	3	3	1	5	5	3	1	1	3	3	1	3
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	1	4	4	2	3	3	3	4	2	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
6	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4
7	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	2	3	4	4	3	2	4
10	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4
12	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5
13	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
14	3	4	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4
17	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	1	1	4	4	2	2	1	1	4	1	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	4	2	5	2	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	2	4	4	4	1	3	1	4	5	4

Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		22	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	21

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

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2Ítem01	73,55	95,498	,628	,865
V2Ítem02	73,32	93,275	,773	,860
V2Ítem03	73,27	93,732	,666	,863
V2Ítem04	73,09	97,991	,565	,868
V2Ítem05	73,50	94,643	,482	,869
V2Ítem06	73,18	96,823	,630	,866
V2Ítem07	73,23	97,041	,640	,866
V2Ítem08	73,09	97,134	,420	,871
V2Ítem09	73,18	99,108	,417	,871
V2Ítem10	73,86	98,028	,354	,874
V2Ítem11	73,95	91,760	,576	,866
V2Ítem12	74,64	96,814	,345	,875
V2Ítem13	73,45	99,688	,378	,872
V2Ítem14	73,45	99,688	,378	,872
V2Ítem15	73,77	95,803	,470	,869
V2Ítem16	74,27	101,255	,208	,878
V2Ítem17	74,05	90,998	,680	,861
V2Ítem18	74,23	95,613	,428	,871
V2Ítem19	73,55	99,784	,429	,871
V2Ítem20	74,41	97,396	,362	,874
V2Ítem21	73,32	102,132	,253	,875

Base de datos general

Simplificación administrativa

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4 : v2item05 5

	V1ite m01	V1ite m02	V1ite m03	V1ite m04	V1ite m05	V1ite m06	V1ite m07	V1ite m08	V1ite m09	V1ite m10	V1ite m11	V1ite m12	V1ite m13	V1ite m14	V1ite m15	V1ite m16	V1ite m17	V1ite m18	V1ite m19	V1ite m20	V1ite m21	V1ite m22	V1ite m23	V1ite m24
1	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3
3	1	2	2	3	1	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	3	5	2	2	2	2	3	3	2
4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
6	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
7	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5
8	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
9	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5
11	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
13	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3
14	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
15	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
16	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
17	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
23	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4
24	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
25	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3
26	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
27	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
28	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
29	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5
30	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
31	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3
32	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5
33	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4
34	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
35	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3
36	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3



4 : V2item05

5

	V1ite m01	V1ite m02	V1ite m03	V1ite m04	V1ite m05	V1ite m06	V1ite m07	V1ite m08	V1ite m09	V1ite m10	V1ite m11	V1ite m12	V1ite m13	V1ite m14	V1ite m15	V1ite m16	V1ite m17	V1ite m18	V1ite m19	V1ite m20	V1ite m21	V1ite m22	V1ite m23	V1ite m24	
37	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
38	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5
39	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
42	4	5	4	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3
45	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
46	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
48	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5
49	3	2	3	3	3	4	2	4	4	5	5	3	3	1	5	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2
50	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	4	1	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3
51	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
52	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4
53	5	5	3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	2	5	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	2
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2
55	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3
56	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3
57	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
58	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3
59	4	3	5	2	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2
60	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4
61	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
62	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
63	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	5	3	3
64	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2
65	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3
66	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	2	2
68	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
69	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
70	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
71	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
72	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3



4 : V2Item05 5

	V1ite m01	V1ite m02	V1ite m03	V1ite m04	V1ite m05	V1ite m06	V1ite m07	V1ite m08	V1ite m09	V1ite m10	V1ite m11	V1ite m12	V1ite m13	V1ite m14	V1ite m15	V1ite m16	V1ite m17	V1ite m18	V1ite m19	V1ite m20	V1ite m21	V1ite m22	V1ite m23	V1ite m24
73	2	3	3	3	4	2	4	5	5	3	3	1	5	3	1	1	3	3	1	3	3	2	4	
74	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	
75	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	
76	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	2	2	3	3	
77	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	
78	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
79	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	
80	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
81	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	
82	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	
83	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	
85	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
86	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	
87	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	
88	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	5	
89	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	
90	2	4	3	2	4	4	5	3	2	4	4	5	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	
91	4	4	2	2	5	4	4	2	2	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	
92	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	
93	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	
94	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2	4	4	5	3	2	4	4	5	3	3	3	4	3	
95	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	
96	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
97	4	4	2	2	5	4	4	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	
98	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
99	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	
100	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	
101	3	4	4	5	3	4	3	1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
102	3	4	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
103	2	3	3	3	3	3	5	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	
104	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	3	5	2	2	2	3	
105	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	
106	4	5	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	
107	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
108	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	

Nombre: V1ite m11
 Tipo: Numérico
 Medida: Desconocido



4 : V2Item05

5

	V1ite m01	V1ite m02	V1ite m03	V1ite m04	V1ite m05	V1ite m06	V1ite m07	V1ite m08	V1ite m09	V1ite m10	V1ite m11	V1ite m12	V1ite m13	V1ite m14	V1ite m15	V1ite m16	V1ite m17	V1ite m18	V1ite m19	V1ite m20	V1ite m21	V1ite m22	V1ite m23	V1ite m24
109	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4
110	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
111	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
112	4	5	4	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3
113	3	3	4	3	4	2	4	5	5	4	4	3	2	4	3	2	4	5	4	3	3	4	5	3
114	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3
115	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4
116	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3
117	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3	2
118	1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	5	3
119	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3
120	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
121	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3
122	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3
123	3	3	3	3	3	5	1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2
124	4	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5
125	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3
126	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5
127	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3
128	2	1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	5
129	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3
130	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
131	3	3	3	3	5	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3
132	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3
133	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
136	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3
137	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3
138	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
139	2	2	3	3	3	5	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3
140	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4
141	4	3	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3
142	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3	2
143	1	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	5	3
144	3	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5



4: V2Item05

5

	V1ite m01	V1ite m02	V1ite m03	V1ite m04	V1ite m05	V1ite m06	V1ite m07	V1ite m08	V1ite m09	V1ite m10	V1ite m11	V1ite m12	V1ite m13	V1ite m14	V1ite m15	V1ite m16	V1ite m17	V1ite m18	V1ite m19	V1ite m20	V1ite m21	V1ite m22	V1ite m23	V1ite m24
181	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
182	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
183	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
184	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3
185	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
187	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
189	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4
190	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
191	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3
192	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
193	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
194	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
195	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5
196	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
197	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3
198	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5
199	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4
200	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
201	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3
202	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
203	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
204	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
205	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
206	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3
207	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
208	4	5	4	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
210	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3
211	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
212	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
213	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
214	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5
215	3	2	3	3	3	4	2	4	5	5	3	3	1	5	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2
216	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	4	1	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3



4 : v2Item05

5

	V1ite m01	V1ite m02	V1ite m03	V1ite m04	V1ite m05	V1ite m06	V1ite m07	V1ite m08	V1ite m09	V1ite m10	V1ite m11	V1ite m12	V1ite m13	V1ite m14	V1ite m15	V1ite m16	V1ite m17	V1ite m18	V1ite m19	V1ite m20	V1ite m21	V1ite m22	V1ite m23	V1ite m24	
217	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
218																									
219																									
220																									
221																									
222																									
223																									
224																									
225																									
226																									
227																									
228																									
229																									
230																									
231																									
232																									
233																									
234																									
235																									
236																									
237																									
238																									
239																									
240																									
241																									
242																									
243																									
244																									
245																									
246																									
247																									
248																									
249																									
250																									
251																									
252																									
...																									

Calidad de Servicio

CALIDAD DE SERVICIO.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

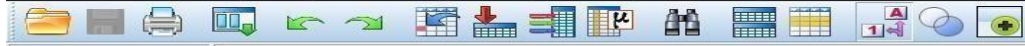
5 : VAR00047 34

	V2ite m01	V2ite m02	V2ite m03	V2ite m04	V2ite m05	V2ite m06	V2ite m07	V2ite m08	V2ite m09	V2ite m10	V2ite m11	V2ite m12	V2ite m13	V2ite m14	V2ite m15	V2ite m16	V2ite m17	V2ite m18	V2ite m19	V2ite m20	V2ite m21
1	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3
2	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	5
3	3	3	3	4	2	4	4	5	5	3	3	1	5	5	3	1	1	3	3	1	3
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	1	4	4	2	3	3	3	4	2	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
6	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4
7	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	2	3	4	4	3	2	4
10	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	4	5	4	3	4	4
12	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5
13	5	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
14	3	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4
17	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	1	1	4	4	2	2	1	1	4	1	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	4	2	5	2	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	2	4	4	4	1	3	1	4	5	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3
28	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	5
29	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	2	3	4	4	3	2	3
32	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
33	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3
34	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3
35	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4



37 : VAR00049 28

	V2ite m01	V2ite m02	V2ite m03	V2ite m04	V2ite m05	V2ite m06	V2ite m07	V2ite m08	V2ite m09	V2ite m10	V2ite m11	V2ite m12	V2ite m13	V2ite m14	V2ite m15	V2ite m16	V2ite m17	V2ite m18	V2ite m19	V2ite m20	V2ite m21
36	3	3	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4
39	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	1	1	4	4	2	2	1	1	4	1	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	4	2	5	2	4
42	4	4	2	2	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2	4
43	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
44	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3
47	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4
48	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	3
49	4	4	5	3	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
51	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3
53	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3
54	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	3
55	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
56	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	4
57	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3
58	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	5	5	3	2	4	4	5	3	4
59	2	5	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	5	4	2	4	4	3
61	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	2	4	4
63	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
64	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	4
65	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
66	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3
67	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4
68	5	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3
69	3	3	4	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4



74 : VAR00049

22

	V2ite m01	V2ite m02	V2ite m03	V2ite m04	V2ite m05	V2ite m06	V2ite m07	V2ite m08	V2ite m09	V2ite m10	V2ite m11	V2ite m12	V2ite m13	V2ite m14	V2ite m15	V2ite m16	V2ite m17	V2ite m18	V2ite m19	V2ite m20	V2ite m21
71	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	
72	3	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	5	4	4	4	2	2	4	4	2	4
73	4	5	3	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
76	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
78	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4
79	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4
81	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
82	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4
83	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
84	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
85	4	3	2	4	4	5	5	3	2	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3
86	3	2	3	2	3	2	2	4	4	5	3	3	4	4	2	4	4	5	3	2	4
87	2	4	4	5	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3
88	3	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4
89	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4
90	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
92	2	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	5
93	3	3	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3
94	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	3	3	2	4
95	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
96	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	2	2	2
97	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	3	1	1	4	3	4	3	3	3	4
98	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4
99	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4
100	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	2	3	3
101	2	4	3	3	3	5	5	3	3	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	4	4	3	2	3	3	3
103	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	2	3	1	1	5	3	3	3	2	4	4
104	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	3	3
105	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	1	1	3	3	4	2	3	2	3
106	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	3	3

Vista de datos

Vista de variables



115 : VAR00050 23

	V2ite m01	V2ite m02	V2ite m03	V2ite m04	V2ite m05	V2ite m06	V2ite m07	V2ite m08	V2ite m09	V2ite m10	V2ite m11	V2ite m12	V2ite m13	V2ite m14	V2ite m15	V2ite m16	V2ite m17	V2ite m18	V2ite m19	V2ite m20	V2ite m21
106	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	3	3
107	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	1	4	3	4	3	3	5
108	3	3	5	3	3	4	4	2	4	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	3	4
109	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3
110	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5
111	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3
112	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
113	3	3	5	4	5	4	4	3	3	2	5	2	4	4	5	3	4	5	3	4	3
114	3	2	2	3	1	4	4	3	4	2	2	3	1	4	4	3	4	2	3	1	4
115	2	3	2	3	4	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	5	2	3	4	3	5
116	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3
117	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	5
118	3	3	2	3	1	4	4	3	4	2	3	1	4	4	3	4	2	3	2	4	4
119	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	1	4	4	3	4	2	3	3	4	4
120	2	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	5	2	3	4	3	5
121	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3
122	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	5
123	4	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	1	4	4	4	3	4	2	3	1	4
124	3	3	2	2	3	1	1	4	3	4	2	3	1	1	4	3	4	3	4	2	3
125	4	2	3	2	3	4	4	3	3	5	2	3	4	4	3	3	5	3	3	2	5
126	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3
127	2	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	2	3
128	3	3	3	2	3	1	1	4	3	4	2	3	1	1	4	3	4	3	4	3	5
129	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	1	4	3	3
130	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3
131	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	5
132	5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5
133	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	5	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4
134	3	5	3	3	5	3	3	2	3	2	3	5	3	3	2	2	3	1	4	4	4
135	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	5
136	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3
137	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2
138	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2
139	3	2	2	3	1	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3
140	2	3	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3
141	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4



144 : VAR00048 25

	V2lte m01	V2lte m02	V2lte m03	V2lte m04	V2lte m05	V2lte m06	V2lte m07	V2lte m08	V2lte m09	V2lte m10	V2lte m11	V2lte m12	V2lte m13	V2lte m14	V2lte m15	V2lte m16	V2lte m17	V2lte m18	V2lte m19	V2lte m20	V2lte m21
141	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4
142	3	4	3	4	3	3	3	3	5	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3
143	3	3	2	3	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3
144	3	3	2	2	3	1	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
145	4	2	3	2	3	4	4	3	3	5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4
146	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3
147	2	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
148	3	3	3	2	3	1	1	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3
149	3	3	5	3	3	2	2	2	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	5
150	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	2	4
151	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
152	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4
153	3	3	5	3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3
154	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
155	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3
156	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	2	3
158	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4
159	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	3	1	1	4	3	4	3	3	3	3
160	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4
161	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3
162	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3
163	2	4	3	3	3	5	5	3	3	3	2	3	1	1	4	2	4	3	2	3	4
164	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4
165	3	4	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3
166	3	4	3	4	2	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	5
169	3	3	3	4	2	4	4	5	5	3	3	1	5	5	3	1	1	3	3	1	3
170	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	1	4	4	2	3	3	3	4	2	4
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
172	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4
173	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
175	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	2	3	4	4	3	2	4



178 : VAR00048 32

	V2lte m01	V2lte m02	V2lte m03	V2lte m04	V2lte m05	V2lte m06	V2lte m07	V2lte m08	V2lte m09	V2lte m10	V2lte m11	V2lte m12	V2lte m13	V2lte m14	V2lte m15	V2lte m16	V2lte m17	V2lte m18	V2lte m19	V2lte m20	V2lte m21
175	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	2	3	4	4	3	2	4
176	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
177	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4
178	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4
179	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
180	3	4	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
182	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4
183	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	1	1	4	4	2	2	1	1	4	1	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	4	2	5	2	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
188	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	2	4	4	4	1	3	1	4	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3
194	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2
195	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2
197	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	2	3	4	4	3	2	3
198	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2
199	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3
200	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3
201	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
202	3	3	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
204	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4
205	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	1	1	4	4	2	2	1	1	4	1	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	4	2	5	2	4
208	4	4	2	2	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2	5
209	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5

Anexo 08: Tablas de resultados descriptivos

Tabla

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable simplificación administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0%
Regular	171	78,8%
Eficiente	46	21,2%
Total	217	100,0%

De la tabla que muestra los resultados conseguidos, del total de participantes encuestados, la mayor parte de los encuestados el 78,8% (n=171) perciben que la simplificación administrativa fue de nivel regular considero que el 21,2% (n=46) percibieron que fue eficiente y sólo el 0,0% (n=0) mientras que se dio de forma deficiente.

Tabla9

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles en dimensiones de la variable simplificación administrativa

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Estrategias y organización	Deficiente	5	2.3%
	Regular	134	61.8%
	Eficiente	78	35.9%
	Total	217	100.0%
Canal y personal de atención	Deficiente	7	3.2%
	Regular	162	74.7%
	Eficiente	48	22.1%
	Total	217	100.0%
Mobiliario y equipamiento	Deficiente	6	2.8%
	Regular	175	80.6%
	Eficiente	36	16.6%
	Total	217	100.0%

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla, se tuvo que dentro del grupo de participantes encuestados que el nivel regular tiene predominio en las dimensiones con un 80,6% en mobiliario y equipamiento, un 74,7% en canal y personal de atención, por último, un 61,8% en estrategias y organización.

Tabla

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable calidad de servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0%
Regular	171	78,8%
Eficiente	46	21,2%
Total	217	100,0%

En la tabla se observa que, del total de encuestados referente a la calidad de servicio, muestra que el nivel regular tiene predominio con un 78,8% (n=171), el nivel eficiente cuenta con un 21,2% (n=46), finalmente el nivel deficiente que cuenta con 0.0% y un (n=0).

Anexo 09: Otros

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**simplificación administrativa y calidad de servicio en una municipalidad de Lima – 2022**”, es desarrollada por Helen Susan Escobar Mena, investigadora del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, con el objetivo de determinar la relación existente entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 24 preguntas. El cuestionario durará un tiempo de 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito ajeno a esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico hescobarm@ucvvirtual.edu.pe. Se agradece su participación.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha:.....

Firma de participante.....

Firma de la investigadora.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Simplificación administrativa y calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2022", cuyo autor es ESCOBAR MENA HELEN SUSAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 08 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO DNI: 04635825 ORCID: 0000-0002-3218-871X	Firmado electrónicamente por: WCARCAUSTOCALLA el 13-01-2023 12:54:21

Código documento Trilce: TRI - 0513603