



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad

Provincial de Ascope, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Fernandez Paredes, Tamara Nikol ([orcid.org/0000-0003-3303-2028](https://orcid.org/0000-0003-3303-2028))

Plasencia Nureña, Erick Jheampier ([orcid.org/0000-0002-8542-8836](https://orcid.org/0000-0002-8542-8836))

**ASESORES:**

Mg. Cardenas del Castillo, Carol Jhanyna ([orcid.org/0009-0001-4043-1695](https://orcid.org/0009-0001-4043-1695))

MBA. Pinglo Bazan, Miguel Elias ([orcid.org/0000-0001-7130-0156](https://orcid.org/0000-0001-7130-0156))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Le dedico a Dios quien ha sido mi guía, a mi familia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo siempre me apoyaron, a mis abuelos y padres por haberme dado la vida y lo necesario para hacerme valer por mi misma, y a mi hijo quien fue el pilar para seguir adelante y ser mi inspiración para finalizar este proyecto.

### **Fernández Paredes, Tamara Nikol**

Primeramente, se lo dedico a Dios por guiarme hacia un buen camino, a mis padres quienes siempre han visto por mi y dieron todo para estar donde ahora estoy, culminando mi carrera profesional.

### **Plasencia Nureña, Erick Jheampier**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros familiares y a todas las personas que nos apoyaron y que también nos acompañaron durante todo este periodo de estudios, lo cual nos enseñó a ser resilientes, por otro lado, agradecemos a nuestros queridos docentes por sus buenas enseñanzas y gran paciencia que nos tuvieron.

**Los autores.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Relación entre la simplificación administrativa y elementos tangibles.....	18
<b>Tabla 2</b>	Relación entre la simplificación administrativa y capacidad de respuesta	19
<b>Tabla 3</b>	Relación entre la simplificación administrativa y fiabilidad.....	20
<b>Tabla 4</b>	Relación entre la simplificación administrativa y la empatía.....	21
<b>Tabla 5</b>	Nivel de simplificación administrativa percibido por los trabajadores .....	22
<b>Tabla 6</b>	Nivel de calidad de servicio percibido por los trabajadores .....	22
<b>Tabla 7</b>	Relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio .....	23

## RESUMEN

El trabajo investigado que se presenta tuvo como finalidad determinar a relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023, la investigación fue tipo básica no experimental, se tomo los datos, se tomo 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 182 usuarios, en cuanto a los resultados se determinó que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio, de acuerdo al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con una correlación de 0.879, dando como resultado un nivel alto, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna.

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

## ABSTRACT

The purpose of the investigated work presented was to determine the relationship between administrative simplification and quality of service in the Provincial Municipality of Ascope, 2023, the research was basic, non-experimental, the data was collected, the data was collected in a single moment. therefore it is cross-sectional, the variables were not manipulated therefore it is non-experimental, it was level and correlational, the survey technique was applied through two validated and reliable questionnaires to the total population consisting of 182 users, in Regarding the results, it was determined that there is a significant relationship between administrative simplification and service quality, according to the level of significance was 0.004 ( $p$  value  $< 0.05$ ), with a correlation of 0.879, resulting in a high level, for which the alternative hypothesis was accepted.

**Keywords:** Administrative simplification, quality of service, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se reconoce que la calidad de servicio a nivel de las instituciones del Gobierno o de privadas como una necesidad de índole universal, ya que la sociedad espera que se cumplan con sus expectativas de ser atendidos correctamente, con la educación y buen trato; sin embargo de no ser el caso, las instituciones atentan contra la integridad y el abuso de los derechos de los usuarios; lo cual contribuye a que se destruya la misión que rige a dichas instituciones (Charry y Flores, 2021)

Adicionalmente, se fomenta la confianza y seguridad en las instituciones estatales, debido al carácter injusto del trabajo de oficina y al sentido de igualdad que se le otorga al usuario (Güemes, 2019). Sin embargo, la calidad del gobierno local es deficiente en diferentes países. De lo anterior, en el municipio de Berisso en Argentina, la administración, en cuanto a la satisfacción, el 32% de los encuestados indican que no están satisfechos con la administración del municipio (Rocca, 2019).

Así, la formación administrativa se fortalece a nivel mundial con la idea de elevar el nivel de los servicios que son proporcionados por entidades públicas, el Banco Interamericano de Desarrollo (2020) muestra en sus reportes que los países de Latinoamérica, han desarrollado herramientas para implementarla, con las que se logra apoyar a una gestión eficaz y eficiente, mediante la utilización del capital, indicando que necesitan ser reformados. Por lo tanto, en los últimos cuatro años, se han enfocado en reformas de gestión y la implementación de reformas encaminadas a mejorar procesos y procedimientos, mientras que se considera públicamente la evaluación de procedimientos y/o costos para simplificarlos o eliminarlos, lo cual aporta a la imagen competitiva de la institución, para que cada vez más atraiga a más ciudadanos.

Es así que, una gran cantidad de países utilizan estrategias con las que se busque mejoras en la capacidad administrativa y reducir los tiempos de trámite, lo cual es un eje importante para impulsar a la ciudadanía y así cambiar el diseño de la calidad del servicio (Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico [OECD], 2020). Lo que cuenta es la determinación, ya



que se tiende a lograr una comprensión efectiva de la gobernanza a partir de las realidades sociales y regionales, así como los procesos internos son progresivos para lograr resultados favorables en términos de servicios con altos estándares de calidad.

En el Perú, los tramites representan a los procesos que utiliza la formación gerencial para brindar una mejor satisfacción, con la que se apunte a una mejora en la calidad del servicio brindado por las entidades, en donde se han creado procesos y un enfoque que sistematice su gestión (Chamoly y Palomino, 2021). Existen entidades que aún no alcanzan a optimizar sus logros mediante la adecuación de las transformaciones de sistematización en la gestión que conducen a un mayor valor presupuestal, lo que refleja una menor satisfacción de los ciudadanos.

Según un estudio estadístico realizado por el BID en 2018 (citado por el presidente del Consejo de Ministros del Perú, 2021), a nivel nacional se han reportado el 29% de los ciudadanos, que han logrado realizar y culminar sus trámites con una sola interacción, lo cual evidencia que aún existe un arduo trabajo que llevar a cabo, con el que se pueda reducir los obstáculos comerciales y alcanzar mejores niveles de efectividad de las entidades públicas, como gobiernos locales. Según Izquierdo (2021), las empresas públicas deben brindar un buen servicio a sus usuarios para satisfacerlos, lo cual es importante porque deben cumplir con la ley de transferencias estatales. Por lo cual, es imprescindible que se realice una revisión periódica para incrementar la efectividad del sector público, para con ello lograr una mejor atención en los usuarios (Terán et al., 2021).

Es así que en la municipalidad provincia de Ascope, no es ajena a mencionada problemática, ya que la falta de capacitación administrativa en su funcionamiento genera una gran cantidad de documentos, por lo que se denomina la importancia de la burocracia y las instrucciones en la jerarquía. . . , implementación lenta y lenta de los procesos, poco conocimiento de los requisitos de las aplicaciones y sistemas de gestión, no todos los empleados utilizan estos últimos, falta de tecnología y conocimiento. En todos los aspectos,

estas deficiencias son visibles para la población local como una contribución del soporte del servicio.

Por lo antes mencionado se planteó como problema de investigación, ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023?

En cuanto a la justificación; de acuerdo a su conveniencia, se justifica, ya que aún es extenso el camino para reconocer que los procedimientos deben ser instituidos o implementados por los organismos públicos, dejando desatendido el problema de una población que ha perdido la fe en sus propias actividades son rápidos, necesitan producir mucho papel que aumenta los costos y afecta la economía de las personas; Por lo tanto, con este análisis, es posible determinar las principales razones que frustran la población y trazar medidas estratégicas para mejorar los procesos de documentación, los procedimientos y la calidad del servicio a la comunidad, así como mejorar su satisfacción. de este estudio. agricultor Tiene resultados positivos como el rendimiento académico para permitir que otros resuelvan problemas compensado por la falta de formación gerencial adecuada para que los usuarios estén satisfechos.

Es así que se propone como objetivo general de la investigación, determinar a relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. El cual será desarrollado mediante los siguientes objetivos específicos: a) Identificar la relación de la simplificación administrativa con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. b) Analizar la relación de la simplificación administrativa con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. c) Evaluar la relación de la simplificación administrativa con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. d) Establecer la relación de la simplificación administrativa con la empatía en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.

La hipótesis general de la investigación, existe una relación positiva significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, fue necesario explicar las teorías y fundamentos probados que han sido estos estudios en los últimos años, cuyo objetivo principal es estudiar las dos variables, para que puedan definirse en los resultados y recomendaciones para un estudio teórico, en continuación se presenta la información relevante sobre las variables de estudio.

En antecedentes internacionales, se encontraron a Herdoiza (2020), en un estudio titulado "Simplificación administrativa y servicio a los estudiantes de la unidad docente". Objetivo: "Considerar el vínculo entre la formación gerencial y el servicio al estudiante (...)". Se analizaron mediante un cuestionario a 187 estudiantes, de lo cual se concluyó que la SA incide de manera significativa en los servicios a los estudiantes.

Huamantumba y Bardales (2020), en México, tuvieron como propósito: "Reconocer los aspectos de la formación gerencial en el desarrollo de las escuelas públicas", se realizó un estudio descriptivo con método cualitativo. El ejemplo es un trabajo de investigación y la herramienta es una guía de revisión de un libro deductivo. Los resultados son los siguientes: "El 70% se relaciona con la capacitación gerencial relacionada con el tiempo, los procesos de gestión y los costos, y el 30% indica la capacitación gerencial necesaria para utilizar la tecnología virtual para mejorar los servicios relacionados con las políticas locales". Finalmente, la capacitación en gestión se considera un requisito importante para que el sector público mejore su competitividad y debe ser respaldada por programas técnicos que permitan la eficiencia de los procesos, la recopilación de documentos y la fijación de precios; Prestar los servicios adecuados al usuario.

A través de su investigación, Pabón y Palacio (2020) buscaron determinar el nivel de conocimiento en salud de SC en términos de satisfacción de los trabajadores que intervienen en el Centro Hospitalar Sitio Nuevo de Magdalena, abarcando el periodo 2017-2019. el método fue descriptivo - cuantitativo. Para este estudio se realizaron 3185 encuestas para analizar la satisfacción de los usuarios que solicitaron el servicio entre 2017 y 2019, con la misma población y

muestra. Se encontró que el 59,7% de las mujeres superior al de hombres frente al 40,3%; La mayoría (2017, 2018 y 2019) indicaron que el servicio como bueno, enfocándose en los servicios dirigidos a los profesionales de la salud (83,1%), seguidos de los servicios de enfermería (79,5%) y los servicios de salud (77,7 %). %) y finalmente los servicios reproductivos. (74%). Se concluyó que, desde la perspectiva de la satisfacción del usuario; la profesión médica mostró la mayor satisfacción con el servicio y alcanzó el 83,1%.

More y Rivera (2019) en su investigación basada en la relación entre SC, con la satisfacción de la simplificación de procesos en la venta. En cuanto al método, se considera como una fuente -cuantitativa luego no experimental-transversal y correlacional. Se analizaron a 67.368 turistas. La conclusión de este estudio es que simplificación de procesos tiene un efecto positivo en la SC de la audiencia.

Tiempo (2021), en su investigación se fijó como objetivo definir cómo se define el valor literario en la autonomía española. Este artículo tuvo como, fin identificar el nivel de comunicación entre la eficacia del sistema de análisis social español y el conocimiento de los documentos, ya que es de gran importancia contar con estrategias que permitan que las herramientas apropiadas, puedan registrar los archivos de documentación que contienen el proceso de evaluación de los procesos relacionados con el usuario, con los cuales es posible mostrar la naturaleza de los procesos y determinar si son buenos, o si es inapropiado o perjudicial para el flujo de información disponible en el sitio.

A nivel nacional, autores como Ramos (2020) sostuvo como fin analizar el vínculo entre la facilidad de administración y la calidad del servicio a los ciudadanos. Tiene una población de 460.122 miembros. Los datos fueron recolectados a través de una técnica de investigación, supervisada por especialistas y sujeta al programa SPSS V.25, la cual determinó, que existe buen nivel de relación entre las variables; con un coeficiente 0.4999", En otros términos, contar con una apropiada simplificación administrativa aporta a ofrecerse una calidad óptima en la atención.

Cubas (2020) en su artículo busco brindar nuevas formas de facilitar los viajes para mejorar los servicios a los habitantes de la Comunidad Tranvía

Sencillo Lambayeque 2020. El método que se aplicó, fue descriptivo, no experimental, a 38 residentes y 36 controles. Se encontró que falta la atención de los ciudadanos en las diferencias en las unidades de formación del sector se deben a la falta de uso de nuevas tecnologías, la falta de centros de formación, lo que generaba trauma en el trato.

Cubas y Heredia (2021) realizó un estudio propositivo de un enfoque alternativo para aumentar la flexibilidad de navegación y así desarrollar mejores servicios para los usuarios. Se realizó un estudio descriptivo y no experimental con 74 personas, población utilizando el método de investigación 02. Lambayeque debido a que los consumidores lo percibieron como una mala experiencia. El resultado de la evidencia presentada en este estudio es que el no uso de la tecnología reduce drásticamente la CS y su conocimiento, pues con la quinta tecnología adecuada las empresas pueden controlar los datos que se generan. público.

Silva y Delgado (2020), con el fin de identificar los tipos de procesos de gestión que faciliten el trabajo de los empleados. Se empleo el método de estudio de nivel descriptivo, y de diseño no experimental. En los resultados se encontró que, el 70% dice que hay un trabajo simple y un tiempo de entrega en la entrega de servicios, y el 30% dijo que usar una plataforma virtual es importante. Se concluyo que la tecnología y la gestión pueda facilitar el trabajo, mejorar los recursos, promover el crecimiento de las universidades públicas, lo que se considera un necesario para mejorar la competitividad, la dirección de los procesos empresariales y la oportunidad.

Prado (2021) busca determinar la formación gerencial en los procesos de gestión de la UGEL utilizando un enfoque metodológico causal transversal, tuvo como resultado un nivel general de formación gerencial de la UGEL que determina que la flexibilidad es baja.

Basado en la teoría de los métodos de investigación, se presenta un esquema general para la reforma regulatoria, con el objetivo de que los funcionarios públicos involucrados en la reforma regulatoria aseguren su implementación efectiva, es necesario saber, querer y poder hacer, única forma de implementar el plan, que está relacionado con nuestro tema, no basta el

simple trabajo de la costumbre, sino un compromiso constante de los participantes y finalmente, a García (2020), la conclusión es que las personas, como grupo, ven diferentes tipos. Jiménez (2022) definió la formación gerencial como un grupo de actividades y que cumplen los procesos que buscan orientar el conocimiento, la clasificación y la creación de ideas para mejorar continuamente los procedimientos de control, reducir los procedimientos y agilizar la integración de procedimientos específicos.

Al respecto, de la simplificación administrativa se citó a Ramos (2020) el cual sostuvo que la formación directiva elimina todo tipo de problemas que generan costes innecesarios para quien pretende hacer bien el trabajo. Además, el proceso administrativo es un aspecto resaltante de la norma, ya que puede cumplir muchas funciones, cuya importancia radica en el derecho de los participantes y su relación (Potesil et al., 2021). Posteriormente, Bueno (2019) muestra que es más fácil eliminar obstáculos o una gestión que apoye la implementación efectiva de los principales objetivos y necesidades de la empresa. De esta forma, mediante la simplificación de la administración, el servicio brindado se da de forma eficaz, para obtener un buen nivel apropiado en la atención de usuarios.

Como primera dimensión, Wunder (2018) mostró que eficiencia administrativa es de gran importancia desde la perspectiva del derecho, en relación con la práctica de la gestión, para explicar la naturaleza del acceso inmediato a la exactitud o imprecisión de las estrategias. y establecer procedimientos para gestionar mejor las agencias pertinentes. Sin embargo, en nombre de la ley, depende de la opinión del intérprete. En definitiva, puede entenderse al respecto, de la necesidad de la corrección que la constitución ha impuesto a los órdenes de gobierno que ha ordenado el ordenamiento jurídico.

Para la dimensión, reducir los costos Morillo (2021) explica que la forma de disminuir costos, se da al utilizar procesos para reducir costos con el fin de aumentar las ganancias, con el objetivo de aumentar el flujo de caja. Pueden ser cosas ajenas a la actividad. Las grandes empresas necesitan controlar sus activos y reducir la baja tasa de rotación y lograr un alto valor.

En el mismo sentido para Gutiérrez (2019) mostró que, si la reducción de costos es visible dentro de la oficina, se debe utilizar más potencia para aumentar el retorno de los costos fijos, lo que tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa. Ahora bien, hay que tener en cuenta que los costes no se reducen mirando la cantidad de trabajo, sino teniendo en cuenta la corta duración y las necesidades del producto.

Y para la dimensión, reducir tiempo Izar et al. (2016) muestran que es en la disminuir el tiempo que se emplea en realizar el cumplimiento de un servicio que ocupa el tiempo más corto posible, que obtendremos el máximo beneficio de este método de reducción. La reducción de tiempos por participación y la simplificación de procesos contribuye al mantenimiento de las prácticas administrativas en el sector público (Nikos, 2018).

Es importante reducir el tiempo en el sector administrativo, porque los administradores trabajan o se mantienen como parte de la comunidad para hacer justicia a los ciudadanos. De igual manera, las empresas estarán satisfechas con esta situación, lo que puede llevar a las empresas a cumplir con las condiciones laborales de los funcionarios (Nefara, 2019).

Y cuarto, la descentralización significa la despenalización de corporaciones, universidades e individuos que buscan obtener los beneficios públicos de la ley. (Lázaro et al., 2020). Respuestas para una mejor comprensión de la última parte del ensayo, incluido el material recopilado; sistema de análisis que permite mayor énfasis en los requerimientos de recolección de información y menor tiempo en la información general. (Spiro, 2019).

En cuanto a la evolución de la calidad del servicio, Rojas (2017) hace referencia a la relación entre tres conceptos: (i) Schonberger, demandas para satisfacer los requerimientos y expectativas del usuario; asimismo se toma en cuenta la mejora continua a través de indicadores como: reducción de flujo, aceptación del cambio e identificación de errores en los procesos; (ii) Juran, comprometida con la preparación, el seguimiento y la mejora continua, mediante el convencimiento y la ética de trabajo en la consecución de los objetivos, cuyo éxito se basa en la realización de los intereses de los usuarios; y (iii) Deming,

quien tiene principios para la gestión eficaz de negocios y/u oficinas a través de empleados valiosos y leales, y líderes para promover la innovación.

Es importante, para las entidades demostrar que la calidad del servicio debido a la necesidad de cuidar al máximo para satisfacer lo que necesita y lo que requiere los usuarios y/o clientes; por lo tanto, es importante e importante porque afecta la lealtad del cliente, la imagen, el nombre y el estado del negocio que recibe su aprobación con lo que refleje en su efectividad que mejore los niveles de calidad (Requejo, 2020).

La calidad del servicio, es necesario diferentes factores y formas de lograr la calidad, por ejemplo, el propio usuario decide que tan bueno es el servicio en su opinión cuando evalúa la satisfacción o sufrimiento percibido. por la sociedad (Aliaga y Alcas, 2021). En este contexto, se define el nivel de características del servicio que el usuario siempre disfruta, lo que determina su satisfacción (Rong, 2021).

La calidad del servicio se determina en cinco dimensiones según Ahmad, et al. (2020). La primera dimensión, implica la identificación de todos los recursos físicos, como el personal, el equipo, los suministros, la tecnología y las herramientas de comunicación; la empresa se compromete a lograr los objetivos de la empresa brindando los mejores servicios que aseguren la satisfacción del usuario más allá de sus perspectivas (Gemechu, 2019). De esta forma, la prestación de los servicios incluye unidades materiales y útiles, condiciones físicas y material utilizado para la interacción, etc. (Ahmad et al. 2020).

La segunda respuesta son las que se ocupan de estar al día y escuchar las solicitudes, dudas, quejas y problemas de los usuarios; Se trata también de adecuar la calidad del servicio a las necesidades de los usuarios, con lo que tratamos de eliminar la indiferencia del usuario final (Gemechu, 2019). La capacidad de respuesta de una entidad para poder dar respuesta efectiva a los usuarios con una alta calidad de accesibilidad y velocidad (Ahmad et al. 2020)

Se entiende por la confianza, lo que significa que la empresa genera confianza en los usuarios, en el servicio que brinda, con métodos, que contengan conocimiento en la habilidad de poder brindar un servicio mejorado (Gemechu, 2019). La garantía, por lo tanto, le dará al usuario la seguridad de dejar de tener



ansiedad y preocupaciones por el servicio prestado, lo que significa que estará bien atendido durante el uso del servicio (Ahmad et al. 2020).

Y la última parte, respuesta empática, es el sentimiento personal de la empresa hacia el usuario, lo que demuestra el respeto y la capacidad de la empresa de empatizar con los sentimientos de los usuarios cuando solicitan determinado recurso (Gemechu, 2019). Es por ello, la empatía representa a las capacidades que tienen una entidad en poder atender a sus usuarios; entender lo que necesitan y cuidar de su respuesta asertiva ante dichas necesidades (Ahmad et al. 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

Esta investigación es de carácter básica, a consecuencia de tratarse de mostrar la relación entre dos variables sin la intención de solucionar el problema, de esta manera no hay razón para referirse a la verdad. disponibles (CONCYTEC, 2018).

Este estudio aplicó el método cuantitativo, es decir, recolectar datos importantes mediante la aplicación de técnicas diseñadas en los instrumentos apropiados a cada investigación. Como lo confirman Hernández, Fernández y Baptista (2018), se trata de presentar los procesos de manera sistemática y tener una forma de medirlos, ya que funcionan de diferentes maneras sin dejar atrás los pasos anteriores, de modo que se obtengan las respuestas a las preguntas. los interrogantes y supuestos planteados se confirman a través de los resultados, para que puedan ser resueltos.

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

Para el diseño, no es un experimento, se construye sin definir los límites, por ejemplo. a partir del análisis de los hechos. De igual forma, se desarrolló un método no experimental para explicar la combinación de variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). El esquema de la investigación se presenta de la siguiente manera:

$V_x$  —————→  $V_y$

Donde: 

$V_x = SA$

$V_y = CS$

$r = Co-VARIABLES$

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Simplificación administrativa**

#### **Definición conceptual.**

“En una ciudad-estado, todos los organismos públicos trabajan en coordinación para actuar como una sola organización que facilite el acceso a los derechos y el respeto a las responsabilidades de los ciudadanos y las empresas” (Roseth et al., 2018 p.160).

#### **Definición operacional.**

Se ha creado un cuestionario en base a cuatro (4) dimensiones, con indicadores cada una, un cuestionario de 20 ítem y se medirá con una escala Likert y se ingresarán intervalos y puntos en la escala.

#### **Indicadores.**

Atención oportuna, competencia profesional, cortesía o amabilidad, automatización de gastos innecesarios, eliminación de errores, eliminación de esperas, eliminación de actividades innecesarias, optimización del tiempo, información veraz, eliminación de trámites innecesarios, eliminación de deberes burocráticos

#### **Escala de medición.**

Ordinal.

### **3.2.2. Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual.**

“Entendemos como el servicio que se ofrece de manera equilibrada entre la satisfacer y cumplir con las perceptivas de una relación recíproca entre el cliente y la entidad que busca satisfacer los requerimientos de la ciudadanía” (Campaña, 2018, p. 301).

#### **Definición operacional.**

Se ha creado un cuestionario en base a cuatro (4) dimensiones, con indicadores cada una, un cuestionario de 20 ítems y se medirá con una escala Likert y se ingresarán intervalos y puntos en la escala.

#### **Indicadores.**

Presencia del personal Instalaciones y equipos, servicio Ágil, Condiciones, Tiempo esperado, actuar con responsabilidad, Actuar con puntualidad, Solvencia en la gestión Legalidad Escucha empática Conducta empática

#### **Escala de medición.**

Ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población de la investigación fueron los funcionarios de la Municipalidad provincial de Ascope, según las gerencias que se manejan en dicha municipalidad cuanta como población con 182 funcionarios entre jefes y asistentes de áreas. Es así que según Palomino (2019) la población representa al grupo de personas o

sujetos que cumplen con las mismas características, la cual permite que se otorgue información valiosa que sea efectiva en la investigación.

- **Criterio de inclusión**

Los funcionarios involucrados en el área administrativa de cada gerencia, jefes de área y asistentes.

- **Criterio de exclusión**

Funcionarios que no estén de acuerdo con realizarse el estudio y no quieran participar de la aplicación del cuestionario.

### **3.3.2. Muestra**

A consecuencia que nuestra población es pequeña, se ha considerado oportuno que la población sean los 182 funcionarios de la municipalidad.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo aplicado fue, el muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Cada uno de los funcionarios que se aplicara el cuestionario.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Casas (2018) señala que el método utilizado en la mayoría de las investigaciones con un alcance y una metodología de investigación más amplios, que con esta técnica permite la adquisición y recopilación de información de forma ágil y eficiente; La técnica de la “encuesta” se inventó para obtener resultados a partir del intercambio de datos.

En la mayoría de los estudios, Valderrama (2013) sugiere que el procedimiento elegido por excelencia, que establece un plan objetivo de recogida de la información necesaria tras el

trabajo, tiene en cuenta las respuestas recogidas mediante una escala tipo Likert. pensar y estudiar; proporciona una visión general de la secuencia de información. Al hacerlo, es necesario ordenar, seleccionar, adaptar y presentar lo esencial para lograr los objetivos de la investigación.

En la mayoría de los estudios, Valderrama (2013) sugiere que el procedimiento elegido por excelencia, que establece un plan objetivo de recogida de la información necesaria tras el trabajo, tiene en cuenta las respuestas recogidas mediante una escala tipo Likert. pensar y estudiar; proporciona una visión general de la secuencia de información. Al hacerlo, es necesario ordenar, seleccionar, adaptar y presentar lo esencial para alcanzar los objetivos propuestos del estudio.

Hernández et al. (2018) muestran que la encuesta a utilizar debe contener una serie de preguntas razonables para medir las variables estudiadas

#### **3.4.2. Instrumentos**

Bernal (2020) sostuvo que los instrumentos, son importantes, ya que con ellos se puede recolectar información específica y seleccionada, debido a que su contenido se basa en secuencias de los ítems, abarca a los indicadores que conducen a nuestras variables para lograr los resultados, es de 20 para la primera variable y de 20 para la segunda variable. Cada cuestionario tendrá una escala de respuesta de acuerdo a las valoraciones de Likert.

Según Narváez (2021), enfatiza para la validación del contenido y la confiabilidad de los instrumentos con lo que se pueda medir la viabilidad del instrumento y la técnica utilizados en la recopilación de datos significa que está claro que el valor medido se está midiendo correctamente. Se presentan las herramientas, conocidas para futuras mejoras, apoyándose en las

experiencias de tres reconocidos expertos y expertas para determinar su eficacia, eficiencia y claridad; da su consentimiento a la calidad y se acepta la calidad de la redacción del cuestionario, a través del certificado.

La fiabilidad se consigue calculando el plan de gestión con el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que se trata de un cuestionario con escala tipo Likert que permite medir adecuadamente la fiabilidad y el equilibrio de todo el proceso de gestión. encuesta que demuestra que el dispositivo utilizado es seguro, es decir confiable. La confiabilidad se obtiene calculando el plan de manejo con el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que es un cuestionario con una escala tipo Likert lo que permite medir adecuadamente la fiabilidad y equilibrio de todo el proceso de mejora; una encuesta que demuestra que el dispositivo utilizado es seguro, es decir, fiable.

### **3.5. Procedimientos**

Para continuar con este proyecto, se envió el documento a la asociación del gobierno del distrito de Ascope; para ser solicitada la aprobación administrativa para aplicar el cuestionario propuesto, aunque solo se proporcionó una AMP, aunque no se recibió respuesta de una de las dos solicitudes presentadas, lo que puede entenderse debido a un problema de investigación identificado a los funcionarios de la MPA, 2023.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el desarrollo de la investigación, se recopilaron y registraron los datos, en unas hojas de cálculo de Microsoft Excel , donde se ordenó, organizo, relaciono y categorizó la información, realizando así un análisis transformador; simplificar los cambios administrativos por nivel: alto, medio y bajo y por niveles de servicio: alto, medio y bajo; luego se realiza un análisis descriptivo, utilizando tablas y porcentajes, se utilizan pruebas estandarizadas, en base al número del tamaño de muestra mayor a 50,

para esta prueba Kolmogory S. (Aslam, 2019), y así reconocer la normalidad de la distribución de los datos recolectados, es así que se reconoció que para la investigación, resulto una distribución no normal por lo cual se aplicara para contrastar la hipótesis una prueba no paramétrica denominada coeficiente Rho S., que muestra una relación positiva entre las suposiciones realizadas y, en otras palabras, el grado obtenido (Yang et al., 2021)

### **3.7. Aspectos éticos**

La universidad primero indica las decisiones y regulaciones que deben implementarse, y luego se implementan de acuerdo con las pautas, porque su corrección es confirmada por el programa Turnitin. Asimismo, el proceso de investigación se realiza con principios éticos y de buena fe, para que la docencia pueda desarrollarse de manera efectiva, utilizando docentes con docentes nativos y docentes involucrados en el sistema APA 7ma Edición; Lineamientos publicados por la UCV, en cuanto a la definición de actividades y carreras en los campos académico y profesional; se lleva a cabo la recopilación de datos; el respeto y aprobación de las autoridades para desarrollar investigaciones; Se agradeció la confiabilidad y el valor intelectual de las opciones presentadas en este estudio.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Objetivo específico 1

Identificar la relación de la SA con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023

**Tabla 1**

*Relación entre la simplificación administrativa y elementos tangibles*

Correlaciones				
Prueba no paramétrica	Variables		SA	Elementos tangibles
	SA	Coefficiente de correlación	1.000	,687*
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N		182	182
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,687*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N		182	182

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado el mes de septiembre del 2023 a la muestra de 182 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ascope.

Interpretación:

La correlación que se obtiene en la relación de la variable y la dimensión 1 es de un Rho de Spearman de 0.687, es decir que existe una correlación de nivel medio entre la SA y los elementos tangibles. Por lo tanto, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la SA y los elementos tangibles.

#### 4.2. Objetivo específico 2

Analizar la relación de la SA con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.

**Tabla 2**

*Relación entre la simplificación administrativa y capacidad de respuesta*

Correlaciones				
Prueba no paramétrica	Variables	SA		Capacidad de respuesta
	SA	Coeficiente de correlación	1.000	,843*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	182	182
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,843*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	182	182

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado en septiembre del 2023 a la muestra de 182 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ascope.

Interpretación:

La correlación que se obtiene en la relación de la variable y la dimensión 1 es de un Rho de Spearman de 0.843, es decir que existe una correlación de nivel alto entre la SA y capacidad de respuesta. Por lo tanto, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la SA y capacidad de respuesta.

#### 4.3. Objetivo específico 3

Evaluar la relación de la SA con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.

**Tabla 3**

*Relación entre la simplificación administrativa y fiabilidad*

Correlaciones				
Prueba no paramétrica	Variables		SA	Fiabilidad
	SA	Coefficiente de correlación	1.000	,769*
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman		N	182	182
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,769*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	182	182

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado en septiembre del 2023 a la muestra de 182 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ascope.

Interpretación:

La correlación que se obtiene en la relación de la variable y la dimensión 3 es de un Rho de Spearman de 0.769, es decir que existe una correlación de nivel alto entre la SA y la fiabilidad. Por lo tanto, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la SA y la fiabilidad.

#### 4.4. Objetivo específico 4

Establecer la relación de la SA con la empatía en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.

**Tabla 4**

*Relación entre la simplificación administrativa y la empatía*

		Correlaciones		
Prueba no paramétrica	Variables	SA		Empatía
	SA	Coefficiente de correlación	1.000	,984*
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman		N	182	182
	Empatía	Coefficiente de correlación	,984*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	182	182

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado en septiembre del 2023 a la muestra de 182 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ascope.

Interpretación:

La correlación que se obtiene en la relación de la variable y la dimensión 4 es de un Rho de Spearman de 0.984, es decir que existe una correlación de nivel alto entre la SA y la empatía. Por lo tanto, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la SA y la empatía.

#### 4.5. Objetivo general

Determinar la relación entre la SA y CS en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023

**Tabla 5**

*Nivel de simplificación administrativa percibido por los trabajadores*

Nivel	SA	
	N°	%
Bajo	35	21%
Medio	118	64%
Alto	29	15%
Total	182	100%

Nota. Elaboración propia

En la tabla 5, se puede evidenciar que los trabajadores que fueron encuestados sobre la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ascope, obtuvieron como resultado que se percibe que en su gran mayoría un nivel medio de 64%

**Tabla 6**

*Nivel de calidad de servicio percibido por los trabajadores*

Nivel	CS	
	N°	%
Bajo	27	16%
Medio	120	65%
Alto	35	19%
Total	182	100%

Nota. Elaboración propia

En la tabla 6, se evidencio que los trabajadores que fueron encuestados sobre la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, obtuvieron como resultado que se percibe que en su gran mayoría un nivel medio de 65%

## Contrastación de hipótesis

**H1:** Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio.

**H0:** No Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio

**Tabla 7**

*Relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio*

		Correlaciones		
Prueba no paramétrica	Variables		Simplificación Administrativa	Calidad de Servicio
	Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,879*
		Sig. (bilateral)		0.004
Rho de Spearman		N	182	182
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,879*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	182	182

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado el mes de septiembre del 2023 a la muestra de 182 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ascope.

Interpretación:

La correlación que se obtiene en la relación de las variables es de un Rho de Spearman de 0.879, es decir que existe una correlación de nivel alto entre la simplificación administrativa y calidad de servicio. Por lo tanto, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es por ello que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico, identificar la relación de la simplificación administrativa con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. Los resultados encontrados en la tabla 1, con base al análisis inferencial, mediante un Rho de Spearman, se estableció el 68.7%, es decir que existe una relación de nivel medio entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles. Por lo tanto, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles. Estos resultados son confirmados por el artículo de Kubo (2020), que muestra nuevas formas de mejorar la formación de los directivos para una mejor atención al cliente, que demostró que la atención de los ciudadanos es en cualquier caso necesaria para establecer confianza. Además de un buen servicio, podemos estar felices y crear una buena experiencia si brindamos un servicio confiable. También fue encontrado por Benito et. (2019) muestra su efecto sobre la población de las ciudades españolas y afirma que, si se sigue correctamente, la distribución de estas ciudades muestra un aumento de calidad. Además, lo encontrado en el estudio de Castillo (2022) muestran que el 46% participa en un nivel común a muchas instituciones que necesitan mejorar el entorno asistencial con nuevas herramientas. en establecimientos de salud. Se espera que el ministro mejore el sector de servicios en las oficinas ministeriales con nuevos fondos.

El segundo objetivo específico, analizar la relación de la simplificación administrativa con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. Los resultados encontrados en la tabla 2, con base al análisis inferencial, mediante un Rho de Spearman, se estableció un 84.3%, es decir que existe una relación de nivel alto entre la simplificación administrativa y capacidad de respuesta. Por lo tanto, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y capacidad de respuesta. Lo anterior se sustenta en los resultados de la investigación de Parraguez (2022), quien desarrolló este estudio para analizar críticamente el vínculo entre la

capacitación gerencial y la atender adecuadamente a los usuarios en el gobierno de Lambayeque utilizando la prueba Rho de Spearman con un coeficiente  $0,681 = 68,1\%$  indica una relación positiva entre las variables analizadas. Sin embargo, existe un vínculo importante entre las variables estudiadas y la percepción de la calidad del servicio de fidelización, como lo muestra el mismo estudio de Ramos (2020), somos el 20,5% de las personas entrevistadas. La parte correspondiente es visible. Es así que los servicios públicos sean eficientes y de calidad depende del cumplir con las expectativas de los ciudadanos con los servicios que se les prestan.

El tercer objetivo específico, evaluar la relación de la simplificación administrativa con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. Los resultados encontrados en la tabla 3, con base al análisis inferencial, mediante un Rho de Spearman, se estableció un 76.9%, es decir que existe una relación de nivel alto entre la simplificación administrativa y la fiabilidad. Por lo tanto, en lo que respecta al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la fiabilidad. Estos resultados confirman lo mencionado por Vilca (2021) y se relacionan con resultados anteriores que muestran una mejora inmediata en la calidad del servicio y un efecto positivo en los usuarios que creen que se implementó de inmediato; Estos resultados positivos tienen retroalimentación, lo que permite a los usuarios perder tiempo esperando la respuesta de la empresa (queja o no) para obtener la aprobación lo más rápido posible. También es importante ofrecer servicios diferenciados, dependiendo del usuario (Vilca, 2021).

Y el cuarto objetivo específico, establecer la relación de la simplificación administrativa con la empatía en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. Los resultados encontrados en la tabla 6, con base al análisis inferencial, mediante un Rho de Spearman, se estableció un 98.4%, es decir que existe una relación de nivel alto entre la simplificación administrativa y la empatía. Por lo tanto, en lo que respecta al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la empatía. Esta decisión es apoyada por Ramos



(2020), quien define la gestión económica y la gestión de la calidad como cambios encaminados a mejorar los procesos administrativos. Según Benito et al. (2019) la alta eficiencia y calidad de los servicios públicos dan resultados significativos en cuanto a la calidad del servicio, la gestión del uso y la necesidad de mejoras en ambos procesos.

Posterior al análisis de los resultados encontrados relacionados al objetivo general, el cual fue determinar a relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. En la tabla 5 y 6, se reportó que los trabajadores de la municipalidad, obtuvieron como resultado que se percibe que la gran parte alcanzo un nivel medio de 64% y al respecto de lo que se percibe que en mayor proporción alcanzo un nivel medio de 65%.

Con base al análisis inferencial, en la tabla 7 mediante un Rho de Spearman, se estableció la correlación de las variables con un Rho de Spearman de 87.9%, es decir que existe una relación de nivel alto entre las variables, en lo que respecta el nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con lo que podemos concluir que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio. Dichos resultados se deben a que, en la municipalidad, son notables los esfuerzos por organizar su manera de trabajo mediante la simplificación administrativa en la ejecución de sus trámites, que permita que se brinde una calidad de servicio a los usuarios de manera óptima.

Estos resultados son consistentes con los de Huanca et al. (2021) encontraron una Sig inferior a 0,05, lo cual fundamente que los resultados fueron significativos. De Nájar (2019) concluyó que existe una correlación positiva entre la capacitación gerencial y la satisfacción del usuario con un valor Rho de Spearman de 0.879, indicando que, a mejor capacitación gerencial, más usuarios de las mesas. Además, Parraguez (2022) investigó la relación entre las características de gestión y la satisfacción de los usuarios en el municipio de Lambayeque utilizando la prueba no paramétrica Rho Spearman con un nivel de significancia de 0.000 y el residual de  $0.681 = 68.1\%$ . Es necesario encontrar una buena relación entre estas dos diferencias.

De igual forma, según la investigación de Castillo (2022), el estudio encontró que el 43% hablaba de la relación entre la oficina y el usuario, la empatía y la justicia, para brindar un servicio de calidad. Otro estudio de Davoudi y Johnson (2022), en Suecia, tiene como objetivo comprender la coordinación de las actividades públicas entre ciudades y organizaciones empresariales e identificar brechas en los servicios públicos. Compartir recursos y oportunidades para reducir conflictos, compartir ideas y responsabilidades para generar confianza en la escuela.

## VI. CONCLUSIONES

1. Al identificar la relación de la simplificación administrativa con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023, se llegó a la conclusión que se presenta una conexión de grado significativo entre dicha variable y dimensión, de acuerdo al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ) y se estableció una correlación de 0.687, dando como resultado un nivel medio.
2. Al analizar la relación de la simplificación administrativa con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023, se llegó a la conclusión que se presenta una conexión de grado significativo entre dicha variable y dimensión, de acuerdo al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), se estableció una correlación de 0.843, dando como resultado un nivel alto.
3. Al evaluar la relación de la simplificación administrativa con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023, se llegó a la conclusión que se presenta una conexión de grado significativo entre la simplificación administrativa y la fiabilidad, de acuerdo al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), se estableció una correlación de 0.769, dando como resultado un nivel alto.
4. Al establecer la relación de la simplificación administrativa con la empatía en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023, se llegó a la conclusión que se presenta una conexión de grado significativo entre dicha variable y dimensión, de acuerdo al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), se estableció una correlación de 0.984, como dando resultado de un nivel alto
5. Finalmente, se determinó que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio, de acuerdo al nivel de significancia fue de 0.004 (valor  $p < 0.05$ ), con una correlación de 0.879, dando como resultado un nivel alto.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda considerar a la calidad del servicio como un indicador de desempeño que promueva las mejoras en la simplificación administrativa de los tramites que los usuarios realizan cotidianamente, con el propósito de mejorar de manera interna el manejo de los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad del personal y la empatía con la que son tratados los usuarios.
- Se recomienda implementar una programación en la cual se concentre en la atención virtual que reduzca el tiempo de los tramites, solicitando a la Alcaldía de la Municipalidad Provincial de Ascope con lo que se fomente en los usuarios hacer uso de los canales digitales mediante la mesa de partes virtual.
- A la gerencia de la Municipalidad, se recomienda identificar los tramites que son realizados con mayor frecuencia y que requieren mas requisitos, para ser evaluados con lo que se corrobore que, si se propaga la validez de los documentos, lo cual aportaría a que se eliminen de manera temporal la necesidad de renovar y asimismo reduciría los costos al usuario.
- A la administración de la Municipalidad, se recomienda habilitar un espacio de atención en el cual se cuente con computadoras y con al menos dos servidores que puedan ayudar a los usuarios en diferentes consultas, ayudando a ingresar la información recibida de los ciudadanos, como recomendaciones, sugerencias y reclamos.
- A los servidores de la Municipalidad, se recomienda proponer políticas internas que estén dirigidas a la atención al ciudadano con lo que se puede identificar de manera efectiva los tramites y requisitos que no son necesarios, de lo cual se puede obtener información fidedigna que aporte a las mejoras en la simplificación de los procedimientos administrativos.
- A la escuela de Administración, se recomienda proporcionar a los futuros investigadores mejores mayor difusión de las líneas de investigación que se puedan abarcar para los temas de estudio.

- A los futuros investigadores, se recomienda ampliar la muestra de investigación en la cual se comprendan instituciones de toda una región para de esa manera poder tener un panorama mas amplio de análisis.
- De acuerdo a la metodología, se recomienda realizar una investigación descriptiva propositiva en la cual se proponga un diseño de aplicación de simplificación administrativa sobre un procedimiento específico de la institución.

## REFERENCIAS

- Bardales, J. M. D. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197>
- Bielsa, J. C. T. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (57), 191-220.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8147960>
- Buntin, M. (2020). Administrative Simplification-The Holy Grail of Reducing Waste? *JAMA Health Forum*, 1(2), e200232.  
<https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2020.0232>
- Campos, Á. S. F. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las Municipalidades del Perú. *SSIAS*, 11(1), 1-8.  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/938>
- Castellanos, J. M. B. (2021). Simplificación administrativa en la transición energética. Un reto para las energías renovables en la UE. *Iuris Dictio*, 14-14. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/2118>
- Charry Aysanoa, J. M., y Flores Leiva, E. D. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 8(2), 84–99.  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/373>
- Chigurupati, A., & Kocher, B. (2021). Challenges and opportunities for administrative simplification in US health care. *Health Services Research*, 56(4), 578.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8313950/>
- Cubas Salazar, L. L. (2020). Simplificación Administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Chiclayo.

- Cucat Vásquez, Y. G., Heredia Llatas, F. D., & Collazos Alarcón, M. A. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153-162. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000600153&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000600153&script=sci_arttext&tlng=en)
- Gobba, R. M. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179-197. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHASS-05-2020-0069/full/www.gfmis.mof.gov.eg>
- Güemes, C. (2019). "Wish you were here confianza en la administración pública en Latinoamérica. *Revista de Administração Pública*, 53(6), 1067–1090. <https://doi.org/10.1590/0034-761220180230>
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Organizational and structural approaches on administrative simplification: The case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1), 18. <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/1/18>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (cuarta ed.). LIMUSA Noriega Editores. <https://Dialnet-DeLaSimplificacionAdministrativaALaCalidadRegulato-7810848.pdf>
- Huamantumba, E., & Bardales, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1839-1856.
- Huang, X., Meng, X., Chen, M., & Liu, X. (2022). The impact of administrative simplification on outward foreign direct investment: Evidence from a quasi-natural experiment in China. *The Journal of International Trade & Economic Development*, 31(3), 375-393. <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/1/18>
- Indecopi (2022). Gobierno Regional de La Libertad elimina voluntariamente 313 barreras burocráticas gracias a labor conjunta con el Indecopi. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/8771/NP%20220301%20Gobierno%20Regional%20de%20La%20Libertad%20elimina%20m>

[%C3%A1s%20de%20300%20barreras%20burocr%C3%A1ticas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Junquero, A. B. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, Facility or Restriction. EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad, 146-157. [https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Bueno-Junquero/publication/332073406\\_Acerca\\_del\\_fenomeno\\_legal\\_de\\_la\\_simplificacion\\_administrativa\\_facilidad\\_o\\_restriccion/links/5c9e03ca299bf111694e4710/Acerca-del-fenomeno-legal-de-la-simplificacion-administrativa-facilidad-o-restriccion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Bueno-Junquero/publication/332073406_Acerca_del_fenomeno_legal_de_la_simplificacion_administrativa_facilidad_o_restriccion/links/5c9e03ca299bf111694e4710/Acerca-del-fenomeno-legal-de-la-simplificacion-administrativa-facilidad-o-restriccion.pdf)
- Kocher, B., & Chigurupati, A. (2021). Economic incentives for administrative simplification. JAMA, 326(17), 1681-1682. <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2785478>
- Kokhanovskaya, I. I., Fatykhova, A. L., Khachatryan, A. A., & Khachatryan K. S. (2019) Questions of the Estimation of Efficiency of Public Administration in Modern Conditions. SHS Web of Conferences, 62, 02002. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202002>
- Modugno, G., Bertoni, M., & De Rosa, B. (2020). The Simplification of Public Administration: A Managerial Perspective. Sciendo, 68(1), 64-76. <https://sciendo.com/it/article/10.2478/ngoe-2022-0006>
- MOORE, K., Mullins, A., Pogones, S., Solis, E., & Cantrell, B. (2021). The Quest for Administrative Simplification: What's Being Done. Family Practice Management, 28(4), 8-11. <https://www.aafp.org/pubs/fpm/issues/2021/0700/p8.html>
- Moreno, L. F., & Aponte, W. I. G. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. Revista de derecho administrativo, (17), 246-271.
- Muñoz, E. (2021). Reducing Administrative Waste in the US Health Care System. The American Rescue, 325(5), 427-438. 10.1001/jama.2020.24767.
- Narbon-Perpina, I., Arribas, I., Balaguer-Coll, M. T., & Tortosa-Ausina, E. (2020). Explaining local governments' cost efficiency: Controllable and uncontrollable factors. Cities, 100, 102665. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275119312442>



- Narbón-Perpiñá, I., Arribas, I., Balaguer-Coll, M. T., & Tortosa-Ausina, E. (2020). Explaining local governments' cost efficiency: Controllable and uncontrollable factors. *Cities*, 100. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102665>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE. (26 de abril de 2020). Es preciso intervenir rápidamente para que los individuos afronten las dificultades de un mercado laboral mundial en constante evolución, asegura la OCDE. <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/informeperspectivasdeempleo2020delaocde.htm>
- Penco, M. T. A. (2018). Los riesgos de la simplificación administrativa en algunos subsectores turísticos: consecuencias indeseadas de la directiva servicios. *International journal of scientific management and tourism*, 4(2), 7-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=664036>
- Park, Y. S., Konge, L., & Artino, A. R. (2020). The Positivism Paradigm of Research. In *Academic Medicine* (pp.960-694). Lippincott Williams and Wilkins. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003093>
- Pistan, C., & Milenković, M. (2021). Administrative simplification in the Western Balkans: cases of Croatia and Serbia. *DPCE Online*, 47(2), 2061-2089. <http://iriss.idn.org.rs/id/eprint/789>
- Potešil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences* 11: 9. <https://pdfs.semanticscholar.org/742d/c91dc4886bde51743ce95adca05ed05bb565.pdf>
- Ramos García, R. M. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020. Lima.
- Ravšelj, D., Tomaževič, N., & Aristovnik, A. (2020). E-Government and Administrative Simplification for Businesses: Challenges and Opportunities for Central and Eastern European Countries. [https://zavod14.si/wp-content/uploads/2020/12/Knji%C5%BEica\\_Challenges-and-Opportunities\\_A4\\_2.pdf](https://zavod14.si/wp-content/uploads/2020/12/Knji%C5%BEica_Challenges-and-Opportunities_A4_2.pdf)

- Rocca, O. (2019). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- Schrager, S. (2021). Addressing Administrative Simplification. *Family Practice Management*, 28(4), 5-5. <https://www.proquest.com/openview/04d3e06b5f480f1f364eac5831a3681d/1?pg-origsite=gscholar&cbl=30478>
- Silveira, J. T., Fidalgo de Freitas, T., Fabião, G., & Assis Raimundo, M. (2022). The simplification of procedures in Portuguese administrative law. *Administrative Sciences*, 12(1), 9. <https://www.mdpi.com/article/10.3390/admsci12010009>
- Tengratanaprasert, T. (2022). Challenges of Administrative Simplification for Businesses and Citizens and Transition to One-stop e-Government Services. *Thai Journal of Public Administration*, 20(1), 85-85. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pajournal/article/view/257667>
- Torres, V. L. P. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*, 17(1), 09-26. <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88>
- Travi, A., Occhetti, D., & Gambino, N. (2018). Administrative simplification as an instrument for coping with the economic crisis. *European Democratic Institutions and Administrations: Cohesion and Innovation in Times of Economic Crisis*, 241-263. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-72493-5\\_11](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-72493-5_11)
- Velásquez, J. D. (2014). Una guía corta para escribir Revisiones Sistemáticas de Literatura Parte 2. *Dyna*, 81(188), 9-10. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/47872>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidenc from Islamic bankin. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-18. <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-x>

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Simplificación administrativa	“En un Estado orientado hacia el ciudadano, todas las entidades públicas trabajan de manera coordinada para funcionar como una sola organización que facilita el acceso a los derechos, y el cumplimiento de obligaciones, de la ciudadanía y del empresariado” (Roseth et al., 2018 p. 160).	La Simplificación Administrativa se puede definir como el conjunto de procesos que reducir los costos y tiempos, eliminando para ello la duplicidad de esfuerzos y de inversión. La variable simplificación administrativa, en cuatro (4) dimensiones, con indicadores cada uno, se realizará un cuestionario de 20 preguntas y serán medidas a través de la escala de Lickert, y para los baremos se tendrán en cuenta los rangos y niveles.	Eficiencia administrativa Reducción de costos Reducción de tiempos Reducción de trámites y requisitos	Atención oportuna Competencia profesional Cortesía u amabilidad Gastos Innecesarios Automatización Eliminación de errores Eliminación de tiempos de espera Eliminación de actividades innecesarias Optimización de tiempos Información precisa Eliminación de trámites innecesarios Eliminación de requisitos burocráticos	Ordinal
Calidad de servicio	“La calidad de servicio se entiende como el equilibrio de la satisfacción y las expectativas en la relación mutua entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades” (Campaña, 2018, p.301).	La calidad de servicio se debe entender como el conjunto actos de la función pública que concuerdan con las expectativas de la sociedad y que por ello reciben el reconocimiento de la misma. La variable calidad del servicio, en cuatro (4) dimensiones, con indicadores cada uno, se realizará un cuestionario de 20 preguntas y serán medidas a través de la escala de Lickert, y para los baremos se tendrán en cuenta los rangos y niveles.	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía	Presencia del personal Instalaciones y equipos Servicio Ágil Condiciones Tiempo esperado Actuar con responsabilidad Actuar con puntualidad Solvencia en la gestión Legalidad Escucha empática Conducta empática	Ordinal

## ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/Dimensiones	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar a relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación de la simplificación administrativa con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.</li> <li>• Analizar la relación de la simplificación administrativa con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.</li> <li>• Evaluar la relación de la simplificación administrativa con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.</li> <li>• Establecer la relación de la simplificación administrativa con la empatía en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.</li> </ul>	<p><b>H1:</b> Existe una relación positiva significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.</p> <p><b>H0:</b> No existe una relación positiva significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023.</p>	<p><b>Variable1:</b> Simplificación administrativa</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia administrativa</li> <li>• Reducción de costos</li> <li>• Reducción de tiempos</li> <li>• Reducción de trámites y requisitos</li> </ul> <p><b>Variable2:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>Tipo: Aplicada</b> <b>Diseño: No experimental</b> <b>Alcance: Descriptivo</b> <b>Nivel: Correlacional</b></p> <p><b>Población:</b> Municipalidad Provincial de Ascope</p> <p><b>Muestra:</b> 182 colaboradores de la municipalidad Provincial de Ascope</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

### ANEXO 3. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20187052221
Municipalidad Provincial de Ascope	
Nombre del Titular o Representante legal: María del Rosario Cortijo Izquierdo	
Nombres y Apellidos: María del Rosario Cortijo Izquierdo	DNI: 18826628

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor:	
Nombres y Apellidos: Fernández Paredes, Tamara Nikol	DNI: 75473913
Nombres y Apellidos: Plasencia Nureña, Erick Jheampier	DNI: 75104108

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Municipalidad Provincial de Ascope, 20 de Mayo del 2023

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ASCOPE  
  
Lic. Marta Del Rosario Cortijo Izquierdo  
ALCALDESA - MPA

Firma y sello: \_\_\_\_\_  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

## **ANEXO 4.** Consentimiento informado e instrumentos de recolección de datos

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023

Investigador (a) (es): Fernández Paredes, Tamara Nikol; Plasencia Nureña, Erick Jheampier

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la representante legal Lic. María del Rosario Cortijo Izquierdo de la Municipalidad provincial de Ascope.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre como la simplificación administrativa influye en la calidad del servicio de los pobladores de la Provincial de Ascope en el año 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en “modalidad virtual”. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es):  
Fernández Paredes, Tamara Nikol. Email: [tfernandezpa11@ucvvirtual.edu.pe](mailto:tfernandezpa11@ucvvirtual.edu.pe);  
Plasencia Nureña, Erick Jheampier. Email: [eplasencianu18@ucvvirtual.edu.pe](mailto:eplasencianu18@ucvvirtual.edu.pe) y  
Docente asesor Pinglo Bazan, Miguel Elias. Email: [mpinglo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mpinglo@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

**CUESTIONARIO:**

## **Cuestionario de simplificación administrativa**

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (**eficiencia administrativa, reducción de costos, reducción de tiempos, reducción de trámites y requisitos**); e indicadores (Atención oportuna, competencia profesional, cortesía u amabilidad, gastos Innesarios, Automatización, Eliminación de errores, eliminación de tiempos de espera, Eliminación de actividades innecesarias, Optimización de tiempos, información precisa, eliminación de trámites innecesarios, eliminación de requisitos burocráticos). Este cuestionario tiene como autoría de **Fernández y Plasencia (2023)** en su investigación **Simplificación administrativa y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Ascope, 2023**; con validez con calificación **APLICABLE** de calificación de validez.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 15 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD.

### **Opciones:**

**1 = Nunca**

**2 = Casi nunca**

**3 = Algunas veces**

**4 = Casi siempre**

**5 = Siempre**



N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>						
1	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?					
2	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?					
3	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?					
4	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?					
5	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?					
6	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?					
7	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para Brindar el servicio?					
<b>REDUCCIÓN DE COSTOS</b>						
8	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?					
9	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?					
10	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?					
11	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?					
12	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?					
<b>REDUCCIÓN DE TIEMPOS</b>						
13	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?					
14	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?					
15	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?					
16	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?					
17	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?					
<b>REDUCCIÓN DE TRAMITES</b>						
18	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?					
19	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?					
20	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?					

## **Cuestionario de calidad del servicio**

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (**elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía**); e indicadores (Presencia del personal, Instalaciones y equipos, servicio Ágil, condiciones, tiempo esperado, actuar con responsabilidad, Actuar con puntualidad, solvencia en la gestión, legalidad, escucha empática, Conducta empática). Este cuestionario tiene como autoría de **Fernández y Plasencia (2023)** en su investigación **Simplificación administrativa y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Ascope, 2023**; con validez con calificación **APLICABLE** de calificación de validez.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD.

### **Opciones:**

**1 = Nunca**

**2 = Casi nunca**

**3 = Algunas veces**

**4 = Casi siempre**

**5 = Siempre**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	La institución cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.					
2	Cuenta con unidades vehiculares en buenas condiciones y modernas					
3	Considera usted que el personal de la institución muestra una buena apariencia					
4	El personal de la institución se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
5	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple					
6	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo					
7	El personal de la institución desempeña el servicio correcto					
8	El personal de esta institución concluye el servicio en el tiempo esperado					
<b>FIABILIDAD</b>						
9	El personal que presta el servicio en la institución es siempre amable con usted					
10	El personal de la institución te inspira confianza					
11	Usted confía en la institución para enviar productos a algún destino nacional					
12	El personal de esta institución conoce los tramos y/o lugares a recorrer					
13	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera					
14	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio					
15	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas					
16	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio					
<b>EMPATIA</b>						
17	Los empleados le reciben con amabilidad					
18	La atención e información que recibe es personalizada					
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados					
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.					

## ANEXO 5. FICHAS DE VALIDACIÓN FIRMADAS

### . Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez



<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Jhanol Rene Mariño Pereda
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )                      Social (    ) Educativa (    )                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Fernández Paredes, Tamara Nikol; Plasencia Nureña, Erick Jheampier
Procedencia:	Adaptado de la autora Cieza Macedo, Juanita Giap (2022)
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Funcionarios de la municipalidad provincial de Ascope.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.  El cuestionario está compuesta

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Simplificación administrativa  
En un Estado orientado hacia el ciudadano, todas las entidades públicas trabajan de manera coordinada para funcionar como una sola organización que facilita el acceso a los derechos, y el cumplimiento de obligaciones, de la ciudadanía y del empresariado” (Roseth et al., 2018 p. 160).
- **Variable 2:** Calidad de servicio  
“La calidad del servicio se entiende como el equilibrio de la satisfacción y las expectativas en la relación mutua entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades” (Campaña, 2018, p.301).



Variable	Dimensiones	Definición
Simplificación administrativa	Eficiencia administrativa	Wunder (2018) mostró que eficiencia administrativa es de gran importancia desde la perspectiva del derecho, en relación con la práctica de la gestión, para explicar la naturaleza del acceso inmediato a la exactitud o imprecisión de las estrategias. y establecer procedimientos para gestionar mejor las agencias pertinentes. Sin embargo, en nombre de la ley, depende de la opinión del intérprete.
	Reducción de costos	Morillo (2021) explica que la única forma de reducir costos es utilizar procesos para reducir costos con el fin de aumentar las ganancias, con el objetivo de aumentar el flujo de caja. Pueden ser cosas ajenas a la actividad. Las grandes empresas necesitan controlar sus activos y reducir la baja tasa de rotación y lograr un alto valor.
	Reducción de tiempos	Gutiérrez (2019), es visible dentro de la oficina, se debe utilizar más potencia para aumentar el retorno de los costos fijos, lo que tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa
	Reducción de trámites y requisitos	Por lo tanto, es importante e importante porque afecta la lealtad del cliente, la imagen, el nombre y el estado del negocio que recibe su aprobación, por su eficiencia y eficacia mejorando sus estándares de calidad (Requejo, 2020)
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Implica la identificación de todos los recursos físicos, como el personal, el equipo, los suministros, la tecnología y las herramientas de comunicación; la empresa se compromete a lograr los objetivos de la empresa brindando los mejores servicios que aseguren la satisfacción del usuario más allá de sus expectativas (Gemechu, 2019).
	Capacidad de respuesta	Son las que se ocupan de estar al día y escuchar las solicitudes, dudas, quejas y problemas de los usuarios; Se trata también de adecuar la calidad del servicio a las necesidades de los usuarios, con lo que tratamos de eliminar la indiferencia del usuario final (Gemechu, 2019).
	Fiabilidad	Lo que significa que la empresa genera confianza en los usuarios, en el servicio que brinda, con métodos, conocimientos, habilidades para obtener un mejor servicio (Gemechu, 2019).

	Empatía	Es el sentimiento personal de la empresa hacia el usuario, lo que demuestra el respeto y la capacidad de la empresa de empatizar con los sentimientos de los usuarios cuando solicitan determinado recurso (Gemechu, 2019).
--	---------	---

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023" adecuado por Fernández Paredes, Tamara Nikol; Plasencia Nureña, Erick Jheampier en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

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

**Variable del instrumento: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

- Primera dimensión: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Atención oportuna	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Competencia profesional	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Cortesía u amabilidad	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: REDUCCIÓN DE COSTOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Gastos Innecesarios	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Automatización	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Eliminación de errores	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Eliminación de tiempos de espera	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Eliminación de actividades innecesarias	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Optimización de tiempos	17	4	4	4	



- Cuarta dimensión: REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y REQUISITOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Información precisa	18	4	4	4	
Eliminación de trámites innecesarios	19	4	4	4	
Eliminación de requisitos burocráticos	20	4	4	4	

**Variable del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO**

- Primera dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Presencia del personal	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Instalaciones y equipos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Servicio Ágil	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Condiciones	7	4	4	4	
Tiempo esperado	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: FIABILIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Actuar con responsabilidad	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	





	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Actuar con puntualidad	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: EMPATÍA

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Solvencia en la gestión	17	4	4	4	
Legalidad	18	4	4	4	
Escucha empática	19	4	4	4	
Conducta empática	20	4	4	4	



**MBA Jhanol R. Mariño Pereda**  
**ADMINISTRADOR**  
**RECUG N° 40244**

.....  
MBA. Jhanol Rene Mariño Pereda  
DNI N° 74449843

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## 2. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Fernández Paredes, Tamara Nikol; Plasencia Nureña, Erick Jheampier
<b>Procedencia:</b>	Adaptado de la autora Cieza Macedo, Juanita Giap (2022)
<b>Administración:</b>	virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Funcionarios de la municipalidad provincial de Ascope.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Simplificación administrativa

En un Estado orientado hacia el ciudadano, todas las entidades públicas trabajan de manera coordinada para funcionar como una sola organización que facilita el acceso a los derechos, y el cumplimiento de obligaciones, de la ciudadanía y del empresariado” (Roseth et al., 2018 p. 160).

- **Variable 2:** Calidad de servicio  
 “La calidad del servicio se entiende como el equilibrio de la satisfacción y las expectativas en la relación mutua entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades” (Campaña, 2018, p.301).

Variable	Dimensiones	Definición
Simplificación administrativa	Eficiencia administrativa	Wunder (2018) mostró que eficiencia administrativa es de gran importancia desde la perspectiva del derecho, en relación con la práctica de la gestión, para explicar la naturaleza del acceso inmediato a la exactitud o imprecisión de las estrategias. y establecer procedimientos para gestionar mejor las agencias pertinentes. Sin embargo, en nombre de la
	Reducción de costos	Morillo (2021) explica que la única forma de reducir costos es utilizar procesos para reducir costos con el fin de aumentar las ganancias, con el objetivo de aumentar el flujo de caja. Pueden ser cosas ajenas a la actividad. Las grandes empresas necesitan
	Reducción de tiempos	Gutiérrez (2019), es visible dentro de la oficina, se debe utilizar más potencia para aumentar el retorno de los costos fijos, lo que tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa
	Reducción de trámites y requisitos	Por lo tanto, es importante e importante porque afecta la lealtad del cliente, la imagen, el nombre y el estado del negocio que recibe su aprobación, por su eficiencia y eficacia mejorando sus estándares de calidad (Requejo, 2020)
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Implica la identificación de todos los recursos físicos, como el personal, el equipo, los suministros, la tecnología y las herramientas de comunicación; la empresa se compromete a lograr los objetivos de la empresa brindando los mejores servicios que aseguren la satisfacción del usuario más allá de sus
	Capacidad de respuesta	Son las que se ocupan de estar al día y escuchar las solicitudes, dudas, quejas y problemas de los usuarios; Se trata también de adecuar la calidad del servicio a las necesidades de los usuarios, con lo que tratamos de eliminar la indiferencia del usuario final
	Fiabilidad	Lo que significa que la empresa genera confianza en los usuarios, en el servicio que brinda, con métodos, conocimientos, habilidades para obtener un mejor servicio (Gemechu, 2019).



	Empatía	Es el sentimiento personal de la empresa hacia el usuario, lo que demuestra el respeto y la capacidad de la empresa de empatizar con los sentimientos de los usuarios cuando solicitan determinado recurso (Gemechu, 2019)
--	---------	--

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023" adecuado por Fernández Paredes, Tamara Nikol; Plasencia Nureña, Erick Jheampier en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

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

**Variable del instrumento:** SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención oportuna	1		X		Ninguno
	2		X		Ninguno
	3		X		Ninguno
Competencia profesional	4		X		Ninguno
	5		X		Ninguno
Cortesía u amabilidad	6		X		Ninguno
	7		X		Ninguno

- Segunda dimensión: REDUCCIÓN DE COSTOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gastos Innecesarios	8		X		Ninguno
	9		X		Ninguno
Automatización	10		X		Ninguno
	11		X		Ninguno
Eliminación de errores	12		X		Ninguno

- Tercera dimensión: REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eliminación de tiempos de espera	13		X		Ninguno
	14		X		Ninguno
Eliminación de actividades innecesarias	15		X		Ninguno
	16		X		Ninguno
Optimización de tiempos	17		X		Ninguno

- Cuarta dimensión: REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y REQUISITOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información precisa	18		X		Ninguno



Eliminación de trámites innecesarios	19		X		Ninguno
Eliminación de requisitos burocráticos	20		X		Ninguno

**Variable del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO**

- Primera dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Presencia del personal	1		X		Ninguno
	2		X		Ninguno
Instalaciones y equipos	3		X		Ninguno
	4		X		Ninguno

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio Ágil	5		X		Ninguno
	6		X		Ninguno
Condiciones	7		X		Ninguno
Tiempo esperado	8		X		Ninguno

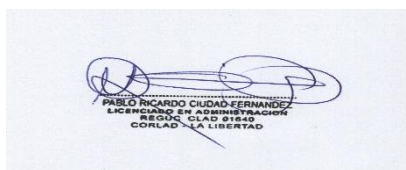


- Tercera dimensión: FIABILIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actuar con responsabilidad	9		X		Ninguno
	10		X		Ninguno
	11		X		Ninguno
	12		X		Ninguno
	13		X		Ninguno
Actuar con puntualidad	14		X		Ninguno
	15		X		Ninguno
	16		X		Ninguno

- Cuarta dimensión: EMPATÍA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solvencia en la gestión	17		X		Ninguno
Legalidad	18		X		Ninguno
Escucha empática	19		X		Ninguno
Conducta empática	20		X		Ninguno



.....  
Ms. GTH Pablo Ricardo Ciudad Fernández  
DNI N° 17873919

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Jesús Palacios Rodríguez	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) <b>X</b>	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional <b>X</b> ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) ( )	Más de 5 años ( <b>X</b> )



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Fernández Paredes, Tamara Nikol; Plasencia Nureña, Erick Jheampier
<b>Procedencia:</b>	Adaptado de la autora Cieza Macedo, Juanita Giap (2022)
<b>Administración:</b>	virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Funcionarios de la municipalidad provincial de Ascope.



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul> <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Simplificación administrativa

En un Estado orientado hacia el ciudadano, todas las entidades públicas trabajan de manera coordinada para funcionar como una sola organización que facilita el acceso a los derechos, y el cumplimiento de obligaciones, de la ciudadanía y del empresariado” (Roseth et al., 2018 p. 160).

- **Variable 2:** Calidad de servicio

“La calidad del servicio se entiende como el equilibrio de la satisfacción y las expectativas en la relación mutua entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades” (Campaña, 2018, p.301).



Variable	Dimensiones	Definición
Simplificación administrativa	Eficiencia administrativa	Wunder (2018) mostró que eficiencia administrativa es de gran importancia desde la perspectiva del derecho, en relación con la práctica de la gestión, para explicar la naturaleza del acceso inmediato a la exactitud o imprecisión de las estrategias. y establecer procedimientos para gestionar mejor las agencias pertinentes. Sin embargo, en nombre de la ley, depende de la opinión del intérprete.
	Reducción de costos	Morillo (2021) explica que la única forma de reducir costos es utilizar procesos para reducir costos con el fin de aumentar las ganancias, con el objetivo de aumentar el flujo de caja. Pueden ser cosas ajenas a la actividad. Las grandes empresas necesitan controlar sus activos y reducir la baja tasa de rotación y lograr un alto valor.
	Reducción de tiempos	Gutiérrez (2019), es visible dentro de la oficina, se debe utilizar más potencia para aumentar el retorno de los costos fijos, lo que tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa



	Reducción de trámites y requisitos	Por lo tanto, es importante e importante porque afecta la lealtad del cliente, la imagen, el nombre y el estado del negocio que recibe su aprobación, por su eficiencia y eficacia mejorando sus estándares de calidad (Requejo, 2020)
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Implica la identificación de todos los recursos físicos, como el personal, el equipo, los suministros, la tecnología y las herramientas de comunicación; la empresa se compromete a lograr los objetivos de la empresa brindando los mejores servicios que aseguren la satisfacción del usuario más allá de sus expectativas (Gemechu, 2019).
	Capacidad de respuesta	Son las que se ocupan de estar al día y escuchar las solicitudes, dudas, quejas y problemas de los usuarios; Se trata también de adecuar la calidad del servicio a las necesidades de los usuarios, con lo que tratamos de eliminar la indiferencia del usuario final (Gemechu, 2019).
	Fiabilidad	Lo que significa que la empresa genera confianza en los usuarios, en el servicio que brinda, con métodos, conocimientos, habilidades para obtener un mejor servicio (Gemechu, 2019).
	Empatía	Es el sentimiento personal de la empresa hacia el usuario, lo que demuestra el respeto y la capacidad de la empresa de empatizar con los sentimientos de los usuarios cuando solicitan determinado recurso (Gemechu, 2019).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023" adecuado por Fernández Paredes, Tamara Nikol; Plasencia Nureña, Erick Jheampier en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

- Primera dimensión: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Atención oportuna	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Competencia profesional	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Cortesía u amabilidad	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: REDUCCIÓN DE COSTOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Gastos Innecesarios	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Automatización	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Eliminación de errores	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Eliminación de tiempos de espera	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Eliminación de actividades innecesarias	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Optimización de tiempos	17	4	4	4	

- Cuarta dimensión: REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y REQUISITOS



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información precisa	18	4	4	4	
Eliminación de trámites innecesarios	19	4	4	4	
Eliminación de requisitos burocráticos	20	4	4	4	

**Variable del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO**

- Primera dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Presencia del personal	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Instalaciones y equipos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio Ágil	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Condiciones	7	4	4	4	
Tiempo esperado	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: FIABILIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actuar con responsabilidad	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	



	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Actuar con puntualidad	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: EMPATÍA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solvencia en la gestión	17	4	4	4	
Legalidad	18	4	4	4	
Escucha empática	19	4	4	4	
Conducta empática	20	4	4	4	



.....  
(Mg. Jesús Palacios Rodríguez)

DNI N° 41639320

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 6. Determinación de la confiabilidad de los instrumentos

**Simplificación administrativa**

N° Encuestas Piloto	Preguntas/Ítems																								Total																						
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA								REDUCCIÓN DE COSTOS						REDUCCIÓN DE TIEMPOS						REDUCCIÓN DE TRAMITES																										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TD	P8	P9	P10	P11	P12	TD	P13	P14	P15	P16	P17	TD	P18	P19	P20	TD		Sum fila (t)																					
1	4	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	1	47	3	3	3	5	3	65	3	5	3	93	212																						
2	3	3	3	2	4	3	3	18	2	2	1	3	1	30	2	4	4	3	4	48	2	3	1	71	149																						
3	1	3	5	4	4	3	4	20	4	2	2	4	4	40	4	2	2	2	2	56	3	2	1	74	174																						
4	4	5	3	4	5	4	4	25	5	3	1	4	3	45	2	3	1	5	3	62	3	5	1	85	200																						
5	4	4	4	3	3	4	4	22	3	5	3	4	3	44	3	5	5	5	5	70	3	4	3	103	213																						
6	3	4	3	2	3	4	4	19	2	3	2	3	4	37	4	4	4	4	4	61	4	4	2	91	184																						
7	3	5	5	5	3	5	4	26	4	3	3	4	3	47	5	5	5	4	5	74	5	4	4	111	231																						
8	3	4	4	4	3	4	4	22	4	3	1	2	2	38	2	3	3	3	3	54	3	4	4	79	177																						
9	2	3	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	3	33	4	3	2	3	3	51	2	4	2	74	157																						
10	4	5	3	4	3	4	4	23	4	3	2	3	2	41	4	4	4	4	4	63	4	4	4	95	200																						
11	4	3	4	3	3	4	3	21	2	4	3	4	3	40	4	4	5	4	4	64	5	4	3	97	198																						
12	3	3	5	3	4	3	4	21	4	3	2	4	3	41	4	3	2	3	3	59	2	4	1	81	184																						
13	3	4	4	4	3	4	3	22	2	3	3	2	3	38	2	4	3	4	4	58	3	4	2	84	182																						
14	2	3	3	3	4	3	3	18	2	4	3	4	3	37	3	3	2	3	3	54	2	4	2	76	168																						
15	4	5	3	4	4	3	4	23	5	4	4	3	4	47	4	5	4	4	5	73	4	4	4	107	224																						
16	4	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	1	47	3	3	3	5	3	65	3	4	3	92	211																						
17	3	3	3	4	4	3	3	20	2	2	1	3	1	32	2	4	3	3	4	49	4	3	1	73	157																						
18	1	3	5	4	4	3	4	20	4	2	2	4	4	40	4	2	3	2	2	57	2	2	1	75	175																						
19	4	5	3	4	5	4	4	25	5	3	1	4	3	45	2	3	1	5	3	62	1	5	1	83	198																						
20	4	3	4	4	4	4	4	23	3	5	3	4	3	45	3	5	5	3	5	69	5	5	3	103	216																						
21	3	4	3	4	3	4	4	21	2	3	2	3	4	39	4	4	4	4	4	63	4	4	2	93	192																						
22	3	5	4	5	5	5	4	27	4	3	3	4	3	48	5	5	5	4	5	75	5	4	4	112	235																						
23	3	4	4	4	4	4	4	23	4	3	1	2	2	39	2	3	3	3	3	55	3	3	4	79	180																						
24	2	3	3	3	4	3	3	18	2	1	3	3	3	33	3	3	2	4	3	51	2	3	2	73	157																						
25	4	5	2	4	4	4	4	23	4	4	2	3	2	42	3	4	4	4	4	63	4	4	4	94	201																						
26	4	3	2	3	3	4	3	19	2	4	3	4	3	38	2	4	5	3	3	58	2	4	3	84	179																						
27	3	2	2	3	3	3	4	16	4	3	2	4	3	36	2	3	2	3	3	52	2	4	1	72	160																						
28	2	4	2	4	3	3	3	18	2	3	3	2	3	34	2	4	3	4	4	54	2	4	2	79	165																						
29	2	3	2	3	4	3	3	17	2	3	4	4	3	36	3	3	2	3	3	53	2	4	2	75	164																						
30	4	5	2	3	2	3	4	19	5	4	4	3	4	43	2	5	2	4	5	65	2	4	4	93	198																						
PROMEDIO	3.10	3.80	3.43	3.60	3.63	3.63	3.67		3.33	3.17	2.50	3.40	2.80		3.07	3.67	3.20	3.67	3.63		3.03	3.87	2.47		Varianza Total																						
DESV EST S <sub>i</sub>	0.91	0.87	1.02	0.71	0.71	0.60	0.47		1.21	0.91	1.01	0.72	0.92		0.98	0.88	1.24	0.84	0.89		1.13	0.73	1.17		Columnas																						
VARIANZA por ítem	0.85	0.79	1.08	0.52	0.52	0.38	0.23		1.47	0.83	1.02	0.52	0.86		0.96	0.78	1.54	0.71	0.79		1.27	0.53	1.36		Varianzas total de ítems S <sub>T</sub> <sup>2</sup>																						
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S <sub>J</sub> <sup>2</sup>	17.03																																														552.86

165  
119  
134  
155  
169  
147  
184  
139  
124  
159  
158  
143  
144  
131  
177  
164  
125  
135  
153  
171  
153  
187  
141  
124  
159  
141  
124  
131  
128  
155

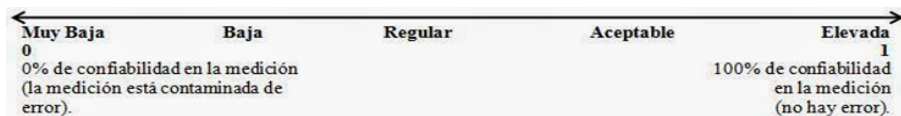
## Cálculo de confiabilidad de variable simplificación administrativa.

N° Encuestas	Preguntas/Ítems																			Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sum fila (t)
1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	3	5	3	3	5	3	75	
2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	3	1	2	4	4	3	4	4	3	55	
3	1	3	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	1	57	
4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	1	4	3	2	3	1	5	3	1	5	66	
5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	81	
6	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	66	
7	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	88	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	63	
9	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	55	
10	4	5	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	75	
11	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	73	
12	3	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	62	
13	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	64	
14	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	58	
15	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	81	
16	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	3	3	5	3	3	5	75	
17	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	3	1	2	4	4	3	4	4	3	55	
18	1	3	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	57	
19	4	5	3	4	5	4	4	5	3	1	4	3	2	3	1	5	3	1	5	66	
20	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	81	
21	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	66	
22	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	88	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	63	
24	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	55	
25	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	75	
26	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	73	
27	3	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	62	
28	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	64	
29	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	58	
30	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	81	
<b>PROMEDIO</b>	3.13	3.87	3.80	3.47	3.93	3.67	3.67	3.33	3.27	2.47	3.40	2.80	3.33	3.67	3.27	3.73	3.67	3.27	3.73	2.47	Varianza Total
<b>DESV EST S<sub>i</sub></b>	0.90	0.82	0.85	0.82	0.58	0.61	0.48	1.21	1.14	0.97	0.72	0.92	0.96	0.88	1.26	0.87	0.88	1.26	0.87	1.17	Columnas
<b>VARIANZA por ítem</b>	0.81	0.67	0.72	0.67	0.34	0.37	0.23	1.47	1.31	0.95	0.52	0.86	0.92	0.78	1.58	0.75			0.75	1.36	Varianzas total de ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>
<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems S<sub>i</sub><sup>2</sup></b>	<b>15.06</b>																			<b>107.50</b>	

N° ítems: K= 18  
emplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**α= 0.910**



*Nota.* La presente tabla presenta el cálculo de confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable simplificación administrativa



## CALIDAD DE SERVICIO

N° Encuestas Piloto	Preguntas/Ítems																									Total Sum fila (t)	
	Elementos Tangibles					CAPACIDAD DE RESPUESTA						FIABILIDAD							EMPATIA								
	P1	P2	P3	P4	TD	P5	P6	P7	P8	P9	TD	P10	P11	P12	P13	TD	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		P21		P22
1	3	2	3	2	10	2	4	3	3	3	15	3	2	3	3	11	4	3	4	4	3	4	4	3	16	103	
2	4	2	3	3	12	2	3	4	4	2	15	3	3	3	3	12	4	4	3	4	4	2	3	4	3	16	109
3	2	4	4	4	14	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	15	4	3	5	4	2	3	4	4	5	18	126
4	1	2	3	3	9	2	4	4	3	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	20	130
5	3	2	4	4	13	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	20	126
6	2	3	4	4	13	4	5	4	4	3	20	3	3	4	4	14	3	4	3	3	3	2	2	4	4	15	122
7	2	2	2	4	10	3	5	3	4	3	18	5	4	5	5	19	5	3	5	5	2	2	4	5	4	17	129
8	2	4	4	3	13	2	3	4	3	5	17	4	4	4	5	17	5	4	5	5	2	2	4	2	2	12	125
9	2	1	2	3	8	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	3	4	3	3	3	3	1	13	92
10	3	3	5	4	15	4	5	5	5	4	23	4	3	4	4	15	3	3	4	4	3	4	3	4	4	18	138
11	4	2	2	4	12	3	5	4	4	3	19	4	3	3	3	13	4	4	3	2	2	2	3	3	4	14	115
12	2	2	3	3	10	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	3	4	2	3	2	2	3	5	2	14	106
13	3	2	4	2	11	2	4	4	3	3	16	3	2	4	3	12	3	3	3	2	3	2	4	5	2	16	105
14	2	3	3	4	12	3	5	4	5	4	21	5	4	2	4	15	5	3	4	4	4	4	3	4	4	19	131
15	3	4	2	3	12	3	4	3	3	3	16	4	2	3	4	13	4	3	4	3	2	4	3	3	4	16	112
16	3	2	3	3	11	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	3	3	3	4	4	3	17	116
17	2	3	5	4	14	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	4	5	3	20	139
18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	19	136
19	3	3	3	2	11	3	4	3	3	4	17	3	3	3	2	11	4	4	4	3	3	4	3	3	3	16	109
20	2	3	3	3	11	2	4	3	3	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	3	3	4	2	15	111
21	2	3	3	4	12	3	5	4	5	4	21	5	4	2	4	15	5	3	4	4	4	4	3	4	4	19	131
22	3	4	2	3	12	3	4	3	3	3	16	4	2	3	4	13	4	3	4	3	2	4	3	3	4	16	112
23	3	2	3	3	11	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	3	3	3	4	4	3	17	116
24	2	3	5	4	14	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	4	5	3	20	139
25	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	19	136
26	3	3	3	2	11	3	4	3	3	4	17	3	3	3	2	11	4	4	4	3	3	4	3	3	3	16	109
27	2	3	3	3	11	2	4	3	3	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	3	3	4	2	15	111
28	3	2	2	3	10	3	4	3	3	2	15	3	3	4	3	13	3	3	4	4	4	4	4	3	3	18	108
29	3	2	3	4	12	2	4	3	3	4	16	4	3	2	4	13	5	4	4	3	3	2	4	3	3	15	113
30	4	3	3	2	12	3	3	4	3	2	15	4	4	3	3	14	3	3	4	2	3	4	4	4	4	19	113
PROMEDIO	2.70	2.73	3.23	3.27		2.97	4.00	3.57	3.53	3.57		3.77	3.17	3.43	3.60		3.93	3.53	3.90	3.67	3.10	3.27	3.43	3.80	3.23	Varianza Total	
DESVEST S <sub>i</sub>	0.79	0.83	0.90	0.74		0.72	0.64	0.68	0.68	0.77		0.73	0.70	0.73	0.77		0.69	0.57	0.66	0.88	0.76	0.87	0.57	0.76	0.94	Columnas	
VARIANZA por ítem	0.63	0.69	0.81	0.55		0.52	0.41	0.46	0.46	0.60		0.53	0.49	0.53	0.59		0.48	0.33	0.44	0.78	0.58	0.75	0.32	0.58	0.87	Varianzas total de ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>	
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>	12.40																									154.96	

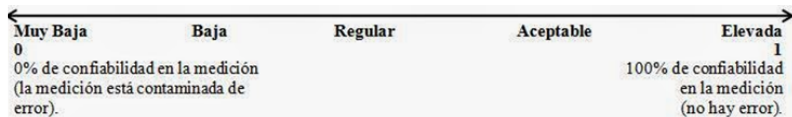
## Cálculo de confiabilidad de variable calidad de servicio

N° Encuestas	Preguntas/Ítems																				Total Sum fila (t)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	62
2	4	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	63
3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	3	4	71
4	1	2	3	3	2	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	77
5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	72
6	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	67
7	2	2	2	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	2	2	4	73
8	2	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	2	4	74
9	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	55
10	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	77
11	4	2	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	64
12	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	59
13	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	4	59
14	2	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	75
15	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	64
16	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	62
17	4	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	63
18	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	3	4	4	71
19	1	2	3	3	2	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	77
20	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	72
21	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	67
22	2	2	2	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	2	2	4	73
23	2	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	2	4	74
24	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	55
25	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	77
26	4	2	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	64
27	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	59
28	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	59
29	2	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	75
30	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	64
PROMEDIO	2.53	2.53	3.20	3.33	2.87	4.00	3.60	3.67	3.47	3.80	3.00	3.53	3.87	3.87	3.47	3.80	3.73	2.87	2.93	3.40	Varianza Total
DEVST EST S <sub>i</sub>	0.82	0.90	0.92	0.71	0.73	0.83	0.62	0.71	0.82	0.85	0.74	0.73	0.73	0.82	0.63	0.92	0.94	0.82	0.94	0.62	Columnas
VARIANZA por ítem	0.67	0.81	0.86	0.51	0.53	0.69	0.39	0.51	0.67	0.72	0.55	0.53	0.53	0.67	0.40	0.86	0.89	0.67	0.89	0.39	Varianzas total de ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>	<b>12.73</b>																				<b>51.27</b>

N° ítems: K= 22  
eemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

$\alpha = 0.788$



*Nota.* La presente tabla presenta el cálculo de confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable calidad del servicio

## ANEXO 7. Evidencia de la aplicación de cuestionarios

The image shows a digital survey application interface. The top section, titled 'Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023', is part of a 'FORMULARIO DE SIMPLIFICANCIA ADMINISTRATIVA'. It contains a question: '¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?' with five radio button options: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, and 5 = Siempre. The bottom section, titled 'Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023', is part of a 'CALIDAD DE SERVICIO' questionnaire. It contains a question: 'La institución cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.' with the same five radio button options. A vertical toolbar on the right side of the top section includes icons for zoom, copy, print, play, and a menu.

**Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023**  
FORMULARIO DE SIMPLIFICANCIA ADMINISTRATIVA

¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

**Simplificación administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023**  
CALIDAD DE SERVICIO

La institución cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

## Base de datos 1 variable: Simplificación administrativa

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	EFICIENCIA	P8	P9	P10	P11	P12	REDUCCION	P13	P14	P15	P16	P17	REDUCCION	P18	P19	P20	REDUCCION	PLIFICACION ADMINISTRATIVA
4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	5	3	11	75
3	3	3	2	4	3	3	21	2	2	1	3	1	9	2	4	4	3	4	17	2	3	1	6	53
1	3	5	4	4	3	4	24	4	2	2	4	4	16	4	2	2	2	2	12	3	2	1	6	58
4	5	3	4	5	4	4	29	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	3	5	1	9	68
4	4	4	3	3	4	4	26	3	5	3	4	3	18	3	5	5	5	5	23	3	4	3	10	77
3	4	3	2	3	4	4	23	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	10	67
3	5	5	5	3	5	4	30	4	3	3	4	3	17	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	84
3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	4	4	11	63
2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	3	3	13	4	3	2	3	3	15	2	4	2	8	56
4	5	3	4	3	4	4	27	4	3	2	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	73
4	3	4	3	3	4	3	24	2	4	3	4	3	16	4	4	5	4	4	21	5	4	3	12	73
3	3	5	3	4	3	4	25	4	3	2	4	3	16	4	3	2	3	3	15	2	4	1	7	63
3	4	4	4	3	4	3	25	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	4	17	3	4	2	9	64
2	3	3	3	4	3	3	21	2	4	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	59
4	5	3	4	4	3	4	27	5	4	4	3	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	81
4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	4	3	10	74
3	3	3	4	4	3	3	23	2	2	1	3	1	9	2	4	3	3	4	16	4	3	1	8	56
1	3	5	4	4	3	4	24	4	2	2	4	4	16	4	2	2	2	2	12	3	2	1	5	58
4	5	3	4	5	4	4	29	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	1	5	1	7	66
4	3	4	4	4	4	4	27	3	5	3	4	3	18	3	5	5	5	5	23	3	4	3	10	77
3	4	3	2	3	4	4	23	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	10	67
3	5	5	5	3	5	4	30	4	3	3	4	3	17	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	84
3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	4	4	11	63
2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	3	3	13	4	3	2	3	3	15	2	4	2	8	56
4	5	3	4	3	4	4	27	4	3	2	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	73
4	3	4	3	3	4	3	24	2	4	3	4	3	16	4	4	5	4	4	21	5	4	3	12	73
3	3	5	3	4	3	4	25	4	3	2	4	3	16	4	3	2	3	3	15	2	4	1	7	63
3	4	4	4	3	4	3	25	2	3	2	3	3	13	2	4	3	4	4	17	3	4	2	9	64
2	3	3	3	4	3	3	21	2	4	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	59
4	5	3	4	4	3	4	27	5	4	4	3	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	81
4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	5	3	10	74
3	3	3	4	4	3	3	23	2	2	1	3	1	9	2	4	3	3	4	16	4	3	1	8	56
1	3	5	4	4	3	4	24	4	2	2	4	4	16	4	2	3	2	2	12	3	2	1	5	58
4	5	3	4	5	4	4	29	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	1	5	1	7	66
4	3	4	4	4	4	4	27	3	5	3	4	3	18	3	5	5	5	5	23	3	4	3	10	77
3	4	3	2	3	4	4	25	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	10	67
3	5	5	5	3	5	4	30	4	3	3	4	3	17	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	84
3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	4	11	63
2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	3	3	13	4	3	2	3	3	15	2	3	2	7	55
4	5	2	4	4	4	4	27	4	4	2	3	2	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	73
4	3	2	3	3	4	3	22	2	4	3	4	3	16	2	4	5	3	3	17	2	4	3	9	64
3	2	2	3	3	3	4	20	4	3	2	4	3	16	2	3	2	3	3	13	2	4	1	7	56
2	4	2	4	3	3	3	21	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	4	17	2	4	2	8	59
2	3	2	3	4	3	3	20	2	3	4	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	58
4	5	2	3	2	3	4	23	5	4	4	3	4	20	2	5	2	4	5	18	2	4	4	10	71
4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	5	3	11	75
3	3	3	2	4	3	3	21	2	2	1	3	1	9	2	4	4	3	4	17	2	3	1	6	53
1	3	5	4	4	3	4	24	4	2	2	4	4	16	4	2	3	2	2	12	3	2	1	5	58
4	5	3	4	5	4	4	29	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	3	5	1	9	68
4	4	4	3	3	4	4	26	3	5	3	4	3	18	3	5	5	5	5	23	3	4	3	10	77
3	4	3	2	3	4	4	23	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	10	67
3	5	5	5	3	5	4	30	4	3	3	4	3	17	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	84
3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	4	11	63
2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	3	3	13	4	3	2	3	3	15	2	4	2	8	56
4	5	3	4	3	4	4	27	4	3	2	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	73
4	3	4	3	3	4	3	24	2	4	3	4	3	16	4	4	5	4	4	21	5	4	3	12	73
3	3	5	3	4	3	4	25	4	3	2	4	3	16	4	3	2	3	3	15	2	4	1	7	63
3	4	4	4	3	4	3	25	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	4	17	3	4	2	9	64
2	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	59
4	5	3	4	4	3	4	27	5	4	4	3	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	81
4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	4	3	10	74
3	3	3	4	4	3	3	23	2	2	1	3	1	9	2	4	3	3	4	16	4	3	1	8	56
1	3	5	4	4	3	4	24	4	2	2	4	4	16	4	2	3	2	2	12	3	2	1	5	58
4	5	3	4	5	4	4	29	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	1	5	1	7	66
4	3	4	4	4	4	4	27	3	5	3	4	3	18	3	5	5	5	5	23	3	5	3	13	79
3	4	3	4	3	4	4	25	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	10	69
3	5	4	5	5	5	4	31	4	3	3	4	3	17	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	85
3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	4	10	63
2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	3	3	13	4	3	2	3	3	15	2	3	2	7	55
4	5	3	4	3	4	4	27	4	3	2	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	73
4	3	4	3	3	4	3	24	2	4	3	4	3	16	4	4	5	4	4	21	5	4	3	12	73
3	3	5	3	4	3	4	25	4	3	2	4	3	16	4	3	2	3	3	15	2	4	1	7	63
3	4	4	4	3	4	3	25	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	4	17	3	4	2	9	64
2	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	59
4	5	3	4	4	3	4	27	5	4	4	3	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	81
4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	4			

4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	5	3	11	75
3	3	3	2	4	3	3	21	2	2	1	3	1	9	2	4	4	3	4	17	2	3	1	6	53
1	3	5	4	4	3	4	24	4	2	2	4	4	16	4	2	2	2	2	12	3	2	1	6	58
4	5	3	4	5	4	4	29	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	3	5	1	9	68
4	4	4	3	3	4	4	26	3	5	3	4	3	18	3	5	5	5	5	23	3	4	3	10	77
3	4	3	2	3	4	4	23	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	10	67
3	5	5	5	3	5	4	30	4	3	3	4	3	17	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	84
3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	4	4	11	63
2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	3	3	13	4	3	2	3	3	15	2	4	2	8	56
4	5	3	4	3	4	4	27	4	3	2	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	73
4	3	4	3	3	4	3	24	2	4	3	4	3	16	4	4	5	4	4	21	5	4	3	12	73
3	3	5	3	4	3	4	25	4	3	2	4	3	16	4	3	2	3	3	15	2	4	1	7	63
3	4	4	4	3	4	3	25	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	4	17	3	4	2	9	64
2	3	3	3	4	3	3	21	2	4	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	59
4	5	3	4	4	3	4	27	5	4	4	3	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	81
4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	1	18	3	3	3	5	3	17	3	4	3	10	74
3	3	3	4	4	3	3	23	2	2	1	3	1	9	2	4	3	3	4	16	4	3	1	8	56
1	3	5	4	4	3	4	24	4	2	2	4	4	16	4	2	3	2	2	13	2	2	1	5	58
4	5	3	4	5	4	4	29	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	1	5	1	7	66
2	3	3	4	4	3	3	22	2	1	3	3	3	12	4	3	2	3	3	15	2	3	2	7	56
4	5	3	4	4	4	4	28	4	3	2	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	74
4	3	4	3	3	4	3	24	2	3	3	4	3	15	4	4	5	4	4	21	5	4	3	12	72
3	3	5	3	4	3	4	25	4	3	2	4	3	16	4	3	2	3	3	15	2	3	1	6	62
3	4	4	4	3	4	3	25	2	3	3	2	3	13	3	4	3	4	4	18	3	4	2	9	65
2	3	2	3	4	3	3	20	2	4	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	3	2	7	57
4	5	2	4	4	3	4	26	5	4	4	3	4	20	2	5	4	3	3	17	2	4	4	10	73
4	2	2	4	3	4	4	23	5	4	4	4	1	18	2	3	3	5	3	16	2	4	3	9	66
2	3	2	2	4	3	3	19	2	3	1	3	1	10	2	4	4	3	4	17	2	4	1	7	53
1	3	2	4	4	3	4	21	4	3	4	4	4	19	4	2	2	2	2	12	2	4	1	7	59
3	4	2	3	2	4	4	22	2	2	2	3	4	13	2	4	2	4	4	16	2	4	2	8	59
3	3	5	4	5	5	4	29	4	5	3	4	3	19	5	5	5	3	5	23	5	4	4	13	84
3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	4	10	63
2	3	4	3	4	3	3	22	2	3	3	3	3	14	4	3	2	3	3	15	2	3	2	7	58
4	5	3	4	4	4	4	28	4	4	2	3	2	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	75
4	3	4	3	3	4	3	24	2	4	3	4	3	16	3	4	5	4	4	20	5	4	3	12	72
3	3	2	3	4	3	4	22	4	3	2	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	3	1	6	58
3	4	2	4	3	4	3	23	2	3	3	2	3	13	2	4	3	3	3	15	2	4	2	8	59
2	2	2	3	3	3	3	18	2	4	3	4	3	16	2	3	2	3	3	13	2	4	2	8	55
2	3	2	3	4	3	3	20	2	3	3	4	3	15	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	57
4	5	2	4	4	3	4	26	5	3	4	3	4	19	4	5	4	4	5	22	2	4	4	10	77
2	4	2	4	4	3	4	23	5	3	4	4	4	17	3	3	3	5	3	17	2	4	3	9	66
3	3	2	2	4	3	3	20	2	3	4	3	1	13	2	4	4	3	4	17	2	4	1	7	57
2	3	2	4	4	3	4	22	4	3	2	4	4	17	4	2	2	2	2	12	2	4	1	7	58
4	5	2	4	5	4	4	28	5	3	4	4	3	19	2	3	1	5	3	14	2	4	1	7	68
3	2	2	2	3	4	4	20	2	2	2	3	4	13	2	4	4	4	4	18	2	4	2	8	59
2	4	2	2	3	3	4	20	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	2	4	2	8	62
3	5	2	5	5	5	4	29	4	3	4	4	3	18	5	5	5	4	5	24	2	4	4	10	81
2	4	2	4	4	3	4	23	4	3	1	2	2	12	2	3	3	3	3	14	2	4	4	10	59
2	3	2	3	4	3	3	20	2	3	4	3	3	15	4	3	2	3	3	15	2	4	2	8	58
4	2	2	3	3	4	3	21	2	4	3	4	3	16	2	4	5	4	4	19	2	4	3	9	65
2	3	2	3	3	3	3	19	2	3	3	4	3	15	4	4	5	4	4	21	2	4	3	9	64
3	3	2	3	4	3	4	22	4	3	4	4	3	18	4	3	2	3	3	15	2	4	1	7	62
2	4	2	4	4	3	3	21	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	4	17	2	4	2	8	59
2	3	2	3	4	3	3	20	2	3	4	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	4	2	8	58
2	5	2	4	4	3	4	24	5	3	4	3	4	19	4	5	4	4	5	22	2	4	4	10	75
3	2	2	2	3	3	3	18	2	2	1	3	1	9	2	4	4	3	4	17	2	4	1	7	51
2	3	2	2	4	3	3	19	2	3	1	3	1	10	2	4	4	3	4	17	2	4	1	7	53
1	3	2	4	4	3	4	21	4	3	4	4	4	19	4	2	2	2	2	12	2	4	1	7	59
2	5	2	4	5	3	4	25	5	3	1	4	3	16	2	3	1	5	3	14	2	4	1	7	62
4	4	2	3	4	4	4	25	3	3	4	4	3	17	3	5	5	5	5	23	2	4	3	9	74
2	4	2	2	3	3	4	20	2	3	2	3	4	14	4	4	4	4	4	20	2	4	2	8	62
3	5	2	5	5	5	4	29	4	3	4	4	3	18	5	5	5	4	5	24	2	4	4	10	81
2	2	2	3	3	3	3	18	2	1	3	3	3	12	2	3	2	3	3	13	2	4	2	8	51
2	3	2	3	4	3	3	20	2	3	3	3	3	14	4	3	2	3	3	15	2	4	2	8	57
4	5	2	4	4	4	4	27	4	3	4	3	2	16	4	4	4	4	4	20	2	4	4	10	73
2	3	2	3	3	3	3	19	2	3	3	4	3	15	4	4	5	4	4	21	2	4	3	9	64
3	3	2	3	4	3	4	22	4	3	4	4	3	18	4	3	2	3	3	15	2	4	1	7	62
2	4	2	4	3	3	3	21	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	4	17	2	4	2	8	59
4	2	2	4	3	3	4	22	5	4	4	3	4	20	2	5	4	4	5	20	2	4	4	10	72
2	5	2	4	4	3	4	24	5	3	4	3	4	19	4	5	4	4	5	22	2	4	4	10	75
4	4	2	4	4	4	4	26	5	3	4	4	1	17	3	3	3	5	3	17	2	4	3	9	69
2	3	2	2	4	3	3	19	2	3	1	3	1	10	2	4	4	3	4	17	2	4	1	7	53
1	3	2	4	4	3	4	21	4	3	4	4	4	19	4	2	2	2	2	12	2	4	1	7	59
2	5	2	4	5	3	4	25	5	3	4	4	3	17	3	5	5	5	5	23	2	4	3	9	74
2	3	2	3	4	3	3	21	2	1	3	3	3	12	3	3	2	4	3	15	2	3	2	7	55
1	3	2	4	4	3	4	21	4	2	2	4	4	16	3	2	2	2	2	11	2	2	1	5	53
4	5	2	4	5	4	4	28	5	3	1	4	3	16	2	3	1	3	3	12	2	5	1	8	64
4	2	2	3	3	4	4	22	3	5	3	4	3												

## Base de datos 2 variable: Calidad de servicio

P1	P2	P3	P4	hentos Tangi	P5	P6	P7	P8	DAO DE RESP	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	FIABILIDAD	P17	P18	P19	P20	EMPATIA	CALIDAD DE SERVICIO
3	2	3	2	10	2	4	3	3	12	3	3	2	3	3	4	3	4	25	4	3	4	4	15	62
4	2	4	3	12	2	3	4	4	13	2	3	3	3	3	4	4	3	25	4	4	2	3	13	63
2	4	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	4	3	5	31	4	2	3	4	13	71
1	2	3	3	9	2	4	4	3	13	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	4	4	17	77
3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	16	72
2	3	4	4	13	4	5	4	4	17	3	3	3	4	4	3	4	3	27	3	3	2	2	10	67
2	2	2	4	10	3	5	3	4	15	3	5	4	5	5	5	3	5	35	5	2	2	4	13	73
2	4	4	3	13	2	3	4	3	12	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	2	2	4	13	74
2	1	2	3	8	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	3	3	22	4	3	3	3	13	55
3	3	5	4	15	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	3	4	3	14	77
4	2	2	4	12	3	5	4	4	16	3	4	3	3	3	4	4	3	27	2	2	2	3	9	64
2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	3	4	2	26	3	2	2	3	10	59
3	2	4	2	11	2	4	4	3	13	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	3	2	4	11	59
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	4	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	3	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	3	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	2	3	3	4	3	3	3	4	25	4	4	4	4	16	64
3	2	3	4	12	2	4	3	3	12	4	4	3	2	4	5	4	4	30	3	3	2	4	12	66
4	2	3	3	12	2	3	4	4	13	2	3	3	3	3	4	4	3	25	4	4	2	3	13	63
4	2	3	2	10	2	4	3	3	12	3	3	2	3	3	4	3	4	25	4	3	4	4	15	62
4	2	3	3	12	2	3	4	4	13	2	3	3	3	3	4	4	3	25	4	4	2	3	13	63
2	4	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	4	3	5	31	4	2	3	4	13	71
1	2	3	3	9	2	4	4	3	13	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	4	4	17	77
3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	16	72
2	3	4	4	13	4	5	4	4	17	3	3	3	4	4	3	4	3	27	3	3	2	2	10	67
2	2	2	4	10	3	5	3	4	15	3	5	4	5	5	5	3	5	35	5	2	2	4	13	73
2	4	4	3	13	2	3	4	3	12	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	2	2	4	13	74
2	1	2	3	8	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	3	3	22	4	3	3	3	13	55
3	3	5	4	15	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	3	4	3	14	77
4	2	2	4	12	3	5	4	4	16	3	4	3	3	3	4	4	3	27	2	2	2	3	9	64
2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	3	4	2	26	3	2	2	3	10	59
3	2	4	2	11	2	4	4	3	13	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	3	2	4	11	59
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	4	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	2	3	3	4	3	3	3	4	25	4	4	4	4	16	64
3	2	3	4	12	2	4	3	3	12	4	4	3	2	4	5	4	4	30	3	3	2	4	12	66
4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	2	4	4	3	3	3	3	4	26	2	3	4	4	13	64
3	2	3	2	10	2	4	3	3	12	3	3	2	3	3	4	3	4	25	4	3	4	4	15	62
4	2	3	3	12	2	3	4	4	13	2	3	3	3	3	4	4	3	25	4	4	2	3	13	63
2	4	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	4	3	5	31	4	2	3	4	13	71
1	2	3	3	9	2	4	4	3	13	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	4	4	17	77
3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	16	72
2	3	4	4	13	4	5	4	4	17	3	3	3	4	4	3	4	3	27	3	3	2	2	10	67
2	2	2	4	10	3	5	3	4	15	3	5	4	5	5	5	3	5	35	5	2	2	4	13	73
2	4	4	3	13	2	3	4	3	12	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	2	2	4	13	74
2	1	2	3	8	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	3	3	22	4	3	3	3	13	55
3	3	5	4	15	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	3	4	3	14	77
4	2	2	4	12	3	5	4	4	16	3	4	3	3	3	4	4	3	27	2	2	2	3	9	64
2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	3	4	2	26	3	2	2	3	10	59
3	2	4	2	11	2	4	4	3	13	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	3	2	4	11	59
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	4	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	4	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	4	3								

4	2	3	3	12	2	3	4	4	13	2	3	3	3	3	4	4	3	25	4	4	2	3	13	63
2	4	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	4	3	5	31	4	2	3	4	13	71
1	2	3	3	9	2	4	4	3	13	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	4	4	17	77
3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	16	72
2	3	4	4	13	4	5	4	4	17	3	3	3	4	4	3	4	3	27	3	3	2	2	10	67
2	2	2	4	10	3	5	3	4	15	3	5	4	4	5	5	3	5	35	5	2	2	4	13	73
2	4	4	3	13	2	3	4	3	12	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	2	2	4	13	74
2	1	2	3	8	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	3	3	22	4	3	3	3	13	55
3	3	5	4	15	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	3	4	3	14	77
4	2	2	4	12	3	5	4	4	16	3	4	3	3	3	4	4	3	27	2	2	2	3	9	64
2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	3	4	2	26	3	2	2	3	10	59
3	2	4	2	11	2	4	4	3	13	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	3	2	4	11	59
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	4	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	3	4	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	2	3	3	4	3	3	3	4	25	4	4	4	4	16	64
3	2	3	4	12	2	4	3	3	12	4	4	3	2	4	5	4	4	30	3	3	2	4	12	66
4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	2	4	4	3	3	3	3	4	26	2	3	4	4	13	64
3	2	3	2	10	2	4	3	3	12	3	3	2	3	3	4	3	4	25	4	3	4	4	15	62
4	2	3	3	12	2	3	4	4	13	2	3	3	3	3	4	4	3	25	4	4	2	3	13	63
2	4	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	4	3	5	31	4	2	3	4	13	71
1	2	3	3	9	2	4	4	3	13	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	4	4	17	77
3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	16	72
2	3	4	4	13	4	5	4	4	17	3	3	3	4	4	3	4	3	27	3	3	2	2	10	67
2	2	2	4	10	3	5	3	4	15	3	5	4	5	5	5	3	5	35	5	2	2	4	13	73
2	4	4	3	13	2	3	4	3	12	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	2	2	4	13	74
2	1	2	3	8	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	3	3	22	4	3	3	3	13	55
3	3	5	4	15	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	3	4	3	14	77
4	2	2	4	12	3	5	4	4	16	3	4	3	3	3	4	4	3	27	2	2	2	3	9	64
2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	4	2	26	3	2	2	3	10	59
3	2	4	2	11	2	4	4	3	13	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	3	2	4	11	59
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	4	4	3	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	3	4	4	4	27	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	3	4	4	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	3	4	4	4	27	3	2	4	3	12	64
3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	13	67
2	3	5	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17	80
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	15	77
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	2	4	4	4	27	3	3	4	3	13	64
2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	3	3	13	65
2	3	3	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	4	4	3	15	75
3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	2	3	3	4	4	4	27	3	2	4	3	12	64
4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	2	4	4	3	3	3	2	4	25	3	3	4	4	14	64
4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	2	4	4	3	3	2	3	4	25	3	3	4	4	14	64
4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	2	4	4	3	3	3	3	4	26	2	3	4	4	13	64

## Anexo 9. Ficha técnica de los instrumentos

### Ficha Técnica de instrumento de simplificación administrativa

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Fernández y Plasencia (2023)

Ámbito de aplicación: funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ascope

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 15 minutos.

Administración: Directa e individual

Significación: Medir la relación de variables

Dimensiones: Eficiencia administrativa, reducción de costos, reducción de tiempo, reducción de trámites y requisitos

Evaluación: Con escala de Likert: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ASCOPE, 2023

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Fernández y Plasencia (2023)
ADAPTADO POR	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ascope
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Directa e individual
SIGNIFICACIÓN	Medir la relación de variables
DIMENSIONES	Eficiencia administrativa, reducción de costos, reducción de tiempo, reducción de trámites y requisitos
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre



## Ficha Técnica de instrumento de calidad del servicio

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Fernández y Plasencia (2023)

Ámbito de aplicación: funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ascope

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 15 minutos.

Administración: Directa e individual

Significación: Medir la relación de variables

Dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía

Evaluación: Con escala de Likert: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ASCOPE, 2023

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Fernández y Plasencia (2023)
ADAPTADO POR	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ascope
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Directa e individual
SIGNIFICACIÓN	Medir la relación de variables
DIMENSIONES	Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ascope, 2023", cuyos autores son PLASENCIA NUREÑA ERICK JHEAMPIER, FERNANDEZ PAREDES TAMARA NIKOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA <b>DNI:</b> 45253069 <b>ORCID:</b> 0009-0001-4043-1695	Firmado electrónicamente por: CJCARDENAS el 12-12-2023 18:14:16
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS <b>DNI:</b> 40717454 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 09-12-2023 17:08:07

Código documento Trilce: TRI - 0663649