



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Simplificación administrativa y la gestión de calidad del Programa Jóvenes  
Productivos, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Christian Anghelo Loli Torres (ORCID: 0000-0002-9504-553X)

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LIMA – PERÚ**

2019

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta el momento tan importante de mi formación profesional. A mis adorados hijos Ángel y Fabricio, a quienes siempre cuidaré para verlos hechos personas capaces y que puedan valerse por sí mismos, a mi amada esposa Diana, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti, como lo es para mí.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarnos la posibilidad de crecer en el aspecto profesional y contribuir con el logro de nuestras aspiraciones.

Al Dr. Abner Chávez, Leandro, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al Programa Jóvenes Productivos, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## **Página del jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Christian Anghelo Loli Torres, identificado con DNI N° 46375329, estudiante del programa Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Simplificación administrativa y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos, 2019” presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión pública, es de mi autoría.

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 28 agosto 2020.



---

Christian Anghelo Loli Torres

DNI: 46375329

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. Introducción	12
II. Método	24
2.1 Tipo y diseño de investigación	24
2.2 Variables y operacionalización de variables	25
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5 Procedimiento	28
2.6 Métodos de análisis de datos	28
2.7 Aspectos éticos	28
III. Resultados	29
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	47

Anexo 3: Base de dato de la prueba piloto de la simplificación administrativo	49
Anexo 4: Resultado de la prueba piloto de la simplificación administrativo	50
Anexo 5: Base de dato de las variables	52
Anexo 6. Resultado de turnitin	60

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable simplificación administrativa	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable gestión de calidad	26
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	27
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	28
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de simplificación administrativa.	28
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable simplificación administrativa.	29
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de simplificación administrativa	30
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de calidad.	31
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la gestión de calidad	32
Tabla 10. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman	34

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Percepción de simplificación administrativa.	29
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa	30
Figura 3. Percepción de gestión de calidad.	31
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la gestión de calidad	32

## RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019

El diseño de la investigación fue pre experimental, de tipo aplicada, el método fue hipotético deductivo, con una población de 120 los trabajadores del Programa Jóvenes Productivos. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach (0,852 y 0.832) es de fuerte confiabilidad.

En la presente investigación se arribó que el 48% los encuestados del Programa Jóvenes Productivos, 2019, manifiestan que la simplificación administrativa es regular y el 47,5% de los encuestados expresan que la gestión de calidad es adecuado. Concluyó que los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ( $r = 0.687$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019

**Palabras clave:** Simplificación administrativa, gestión de calidad, tiempo, costo de los procedimientos y procedimientos administrativos.

## ABSTRACT

In the present study objective was to determine the relationship between administrative simplification and the quality management of the program productive young, 2019

The research design experimental pre, of applied type, the method was hypothetical deductive, with a population of 120 workers in the productive youth program. The survey technique was used and the instrument was a questionnaire which was duly validated through expert opinions and determining its reliability using Cronbach's alpha (0,891 and 0.841) is of high reliability.

In the present investigation is arrived to 48% respondents productive youth program, 2019, manifest that administrative simplification is regular and 47.5% of the respondents expressed that quality management is appropriate. He concluded that the results of the test of Rho Spearman, whose value is ( $r = 0.687$ ) indicating a correlation positive moderate, in addition the value of  $p = 0.000$  is less than the  $p = 0.05$  and thus the relationship is significant at the 95% and rejecting the null hypothesis ( $H_0$ ) assuming that there is significant relationship between administrative simplification and management of program quality productive young, 2019

**Keywords:** administrative simplification, management of quality, time and cost of procedures and administrative procedures.

## **I. Introducción**

La administración gubernamental en España, lo realizan de manera transparente, apuntando a la calidad e implementando formas de gobierno que brinde eficiencia a la gestión. (Gobierno de España, 2018)

En este país han alcanzado simplificar los procesos en las vías administrativas, inculcando en las entidades del estado políticas que faciliten el cambio, para que los ciudadanos realicen sus trámites obviando las barreras, que muchas veces paraliza proyectos que pueden traer mejora para la sociedad. Por ejemplo, han reducido las cargas de los procesos aplicando los métodos sugeridos, y han reevaluado los requisitos para cada proceso. Una de las salidas aplicadas es el proceso online, que han facilitado la interacción con los usuarios en tiempo real, acortando los plazos de atención. (Guzmán, 2013)

La SGP (2018) mencionó que el proceso de simplificación referidas a la administración busca eliminar las barreras para los usuarios, quienes a veces no logran tramitar sus asuntos, ya que han demora en la atención de las necesidades. La Simplificación referidas al área de la administración inicia su cambio para optimizar los tiempos de atención, respetando las normas vigentes para un funcionamiento adecuado del servicio que brindan las entidades del gobierno a los usuarios. Al simplificar los procesos, también se reducen los costos administrativos. Y se logra brindar un buen servicio a los ciudadanos. Texto Único Ordenado, Ley N° 27444, correspondiente a la Ley del Procedimiento Administrativo General señaló: Son un conglomerado de acciones referidas a los tramites que realizan los ciudadanos en los estamentos gubernamentales que se relaciones con el ámbito jurídico, sobre las responsabilidades de los ciudadanos. (Art. 29 de la Ley N° 27444)

En el ámbito nacional, se identificó diversos problemas en las diferentes entidades, Municipalidades Distritales de Lima y Callao. De los 16 problemas principales identificados en estas entidades 12 de ellos se vinculan a procedimientos administrativos; con la misma intensidad sucede en el caso de calidad de la atención. Un claro ejemplo de lo mencionado es que en el 2013 estas entidades van a obtener el tercer lugar en razón a entidades con números considerables de barreras burocráticas denunciadas, 65%. Esto se evidenció en el informe N° 009-2014/GEE de INDECOPI.

El Programa Jóvenes Productivos, respecto a la norma de Simplificación relacionada a la administración, ha enfocado su trabajo con miras a una simplificación

administrativa, pero hasta el momento no se tiene por conocimiento el vínculo de procedimientos administrativos simplificados y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos donde se evalúe los resultados de dicho trabajo. Frente a ello se plantea la pesquisa presente, con la intención de encontrar un grado de relación entre procedimientos administrativos simplificados y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos. De la misma forma, el objetivo fue promover el empleo, la empleabilidad y el emprendimiento a fin de lograr la inserción laboral y autoempleo especialmente de los grupos vulnerables de la población, de manera articulada con los gobiernos sub nacionales en un marco de igualdad de oportunidades y respeto al medio ambiente.

De esta manera, en los **trabajos previos internacionales** según Estrada (2016) la meta fue estudiar las normas tributarias de simplicidad del área administrativa, respecto a los reclamos. La población que se tuvo presente fue 180 colaboradores, con una muestra de 80 colaboradores. Estudio básico, no experimental, transversal y se aplicó una encuesta, se llegó a los resultados que es esencial que las leyes deben considerar de manera general facultades tributarias, lo cual brinda la reducción de los reclamos por parte de los usuarios, se cimientan sobre las bases de la implementación de un programa durante un año en el contexto de la Municipalidad de Guayaquil.

Pulgar y Pineda (2015) su propósito fue indagar el nivel de satisfacción que muestran los clientes de las entidades financieras de Puerto Montt, valorada por la escala Servqual, ya que muestra la opinión que tienen los usuarios sobre el servicio brindado en el contexto de estudio. Estudio no experimental, transversal, aplicada, cuenta con una muestra de 80 colaboradores. El estudio analiza solo una parte del mercado bancario. Se realizó el proceso de análisis con el muestreo no probabilístico, tomando el contexto de cuatro bancos. Se analizó el comportamiento de los usuarios durante 30 días, con los cuales se procesó mediante estadísticos para las conclusiones respectivas.

Del Salto (2014) su meta fue estudiar el grado de correlación que se presenta entre la calidad el centro de salud en su atención por intermedio de los médicos y buscar el nivel de satisfacción que muestran los educandos y los docentes que acuden a las citas médicas. La muestra fue extraída del contexto del Instituto Nacional Mejía, es una entidad donde estudian varones y mujeres, en horarios diurnos y nocturnos, (Secretaria, 2012), la muestra se extrajo de los asistentes en el horario de día, conformada por 391 estudiantes, estudio no experimental- transversal- básica, se implementó una encuesta. Sus resultados fueron que los clientes del servicio médico están satisfechos en un 88,97 y el 94,36 % del

contexto analizado y el 50% de los clientes recibieron atención sin considerar su historia clínica, a esto se suma que en los procesos médicos no cumplen con medir los signos vitales (32%).

Cruz (2014) hizo una indagación “con la meta de identificar el grado de interrelación entre las variables calidad de atención y la variable percepción de la satisfacción de los clientes, implementando un estudio descriptivo- correlacional- no experimental, se aplicó un instrumento que tiene como denominación Servqual, que se implementó a 217 clientes. Sus conclusiones fueron que hay la presencia de una relación moderada entre las variables analizadas.

Asimismo, **trabajos previos nacionales** según Calagua (2018) el objetivo fue identificar el nivel de relación que se presenta entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en las instituciones del estado. Estudio no experimental- transversal- correlacional- aplicado, su muestra fueron 132 personas que hacen uso del servicio de las entidades gubernamentales. Se consiguió plasmar una relación entre las variables, con un valor de 0,725; se obtuvo como resultado final que hay la presencia de un nivel de relación entre las variables analizadas, una pesquisa realizada durante el año 2017.

Asca y Rodas (2017) el objetivo fue identificar la incidencia de la variable procesos relacionados con la administración simplificados y su grado de incidencia en el agrado de los colaboradores en la entidad edil en el contexto del distrito de San Isidro, 2013. Estudio básico y correlacional-causal. La muestra fueron los colaboradores que laboran en la entidad del estado en el área administrativa, cuyo número asciende a 100, a quienes se les asigna el desarrollo de una encuesta, cuyos resultados muestran una incidencia importante entre las variables analizadas.

Chain (2016) cuyo propósito fue identificar la relación entre la gestión institucional y la variable denominada simplificación aplicada al área administrativa, en el contexto de la casa de estudio Nacional de San Antonio Abad, en el departamento de Cusco, en el año 2017. Estudio descriptivo- correlacional, se aplicó una encuesta a las personas que trabajan en el área administrativa y también son los encargados de la tramitación de los documentos de dicha entidad. Sus conclusiones son que hay la presencia de una correlación entre las variables analizadas, con un valor de 0.456.

Anco (2016) identifica el nivel de influencia que tiene la variable simplificación del área administrativa en los Procedimientos que llevan a cabo en la entidad edil del distrito de San Martín de Porres, durante el año 2016. Estudio aplicad- explicativo- causal y no experimental- transversal. Su muestra fueron 100 trabajadores de dicho contexto. Se

concluyó que hay un nivel de incidencia de la primera variable en los Procedimientos Administrativos.

Jara (2016) tuvo como meta: Hacer una descripción minuciosa de la implementación de la Simplificación del área administrativa en la Planificación que desarrollan las agrupaciones de los especialistas del Programa Nacional de Saneamiento de la zona urbana. Estudio básica- descriptiva- cuantitativo- no experimental- transversal. La muestra fueron 65 trabajadores de dicha entidad, a quienes se les tomo una encuesta para la recopilación de datos que las procesarlos se llegó a las siguientes conclusiones: existe la necesidad de implementar la Simplificación en el área Administrativa en el contexto del Programa Nacional de Saneamiento designado a las ciudades, con la intención de reducir los tramites que demoran la puesta en marcha de proyectos que mejorarían la calidad de vida que tienen las poblaciones beneficiadas con los proyectos, los cuales también traen consigo la reducción en los costos.

De esta manera, se consideró en las teorías relacionadas al tema de la *simplificación administrativa* según El Centro de Investigación Parlamentaria, sostiene que el autor Paredes (2015) son normas que se deben respetar cuando se desarrolle iniciativas de proyectos en mejora de un grupo social y que se trabaje con inversión pública, para ello se debe contar con oficinas que hagan que los tramites no sean engorrosos. (p. 21)

Asca y Rodas (2017) la gestión de los tramites documentarios deben ser en base a las normas vigentes y se deben articular con la gestión para que cada área disponga de los tramites en el tiempo apropiado, para hacer más fluido el proceso.

De acuerdo, la Presidencia del Consejo de Ministro (2013) son mecanismos que hacen que los tramites tomen menos tiempo y tengan menos procesos, con la intención de optimizar el factor tiempo, tomando en cuenta las ventajas del talento humano que posea cada colaborador en mejora de la entidad donde se desarrolla de manera profesional, sumando con el apoyo de las tecnologías de la información que hacen que los procesos sean más ágiles.

Gobierno de España (2014) debe respaldar todos los tramites que se realicen para obtener resultados adecuados para aquellos que hacen uso del servicio público de tramites en el área administrativa, estos mecanismos deben proporcionar ahorro en el tiempo para que los usuarios logren alcanzar los servicios solicitados.

Los mecanismos relacionados a la simplificación en el área Administrativa es una forma de eliminar las barreras para que los clientes tengan la disposición de los servicios para lograr realizar los trámites que requieran en las oficinas del sector público.

El mecanismo de la Simplificación está basado en la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 27444, el DS N° 025-2010-PCM y la RM N° 228- 2010-PCM, donde se dan los lineamientos para su aplicación.

Es elemental que, en base al D. S. No. 079-2007-PCM hay dos modalidades de servicio, el primero son los "procedimientos administrativos" y el segundo son los "servicios prestados en exclusividad"



*Figura 01: Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Nota: Tomado de la Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros (2012). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).*

Guzmán (2016) son procesos que se realizan en entidades gubernamentales en cuanto se relacionen con el área administrativa, referida al tema que el usuario necesite durante un determinado tiempo.

Según las normas nacionales, la modernización es la forma de gestionar el desarrollo de los procesos ligados a temas específicos sobre la simplificación debido a que sirve para que las personas realicen sus trámites en el menor tiempo posible. (p. 43)

Muñoz (2015) su meta es disminuir los procesos que son innecesarios y generan mayor gasto en la administración de los estamentos del estado.

Continuando con la dimensión de la simplificación administrativa Primera dimensión: *Tiempo de atención* en el Cap. IV de la Ley N° 27444 (2001) hay plazos fijados, solo que se debe cumplir necesariamente para una buena gestión del tiempo de los usuarios, tomándolo como una obligación para brindarle un buen servicio en la entidad del estado, cuyo fin es brindar un servicio adecuado.

Paredes (2015) todas las entidades gubernamentales deben cumplir con las normas para que los tiempos se concreten y se logre realizar los procedimientos necesarios para otorgar un servicio en corto tiempo. A la vez, la norma N°27444 fija los tiempos para cada proceso, además explicita los tiempos que deben transcurrir en cada una de las áreas implicadas en el proceso para ser derivado a la segunda oficina es en tres (03) días, para peticiones siete (07) días, para dictámenes diez (10) días.

De acuerdo a lo señalado por Pizzo (2017) son tomados del mismo modo por los usuarios y también por los colaboradores que deben regir su trabajo a cumplir como máximo los plazos mencionados en la normativa, ya que buscan brindar un servicio de calidad donde se busque optimizar los resultados en cuanto al tiempo de demora. (p. 34) En la segunda dimensión: *Costo de los procedimientos* según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros del Perú (2012) estableció: Las normas de simplificación brindan los tiempos y los costos están establecidos para cada uno de los trámites para las cuales han sido creadas cada una de las entidades gubernamentales. Lo que deben hacer los equipos de trabajo que laboran es organizarse para un trabajo eficiente. (p. 67)

Stanovich (2017) cada proceso que está establecido en el marco normativa representa un costo para la entidad estatal, por ello, se establece formas de actuar respetando los indicadores propuestos en el documento que rige la gestión de los tramites documentarios. Estos montos para los usuarios se rigen en base al (TUPA).

En la tercera dimensión: *Procedimiento administrativo* según Guzmán (2015) es esencial para poder entender la dinámica de la gestión del área administrativa y su atención a los usuarios, estos procesos están basados en los indicadores normados por la entidad que debe hacerse cargo de la misma. (p. 45)

Blandez, (2016) se entiende, son procesos que están enmarcados en leyes según las necesidades de los usuarios, así como de las responsabilidades que estos asumen hay realizar los trámites en el área administrativa.

R&C Consulting (2016) indicó respecto al procedimiento administrativo, (a) son actos que tienen una finalidad, (b) Su meta es atender a las necesidades de los usuarios y son de manera gratuita (c) son como nexos de interacción entre la población y el estado.

Makon (2017) brindan el respaldo para que los procesos se realicen de manera eficiente y se logre atender a los usuarios en el tiempo previsto, dentro de los estamentos publicos. Makon (2015) son normas que garantizan la atención gratuita a la población que necesita de diversos servicios y que estas entidades están facultadas para llevarlo a cabo.

- Brindar el formato de respuesta de los colaboradores hacia los usuarios.
- Ofrecer servicio basados en la veracidad y en el cuidado de los datos de los clientes.
- Cuida que la atención sea justa en y que se sea útil a los usuarios, de lo contrario, no tendría su razón de ser.
- Deben ser formales para respaldar la veracidad de los mismos durante el tiempo de duración del mismo.
- Sirve para que el usuario pueda realizar sus trámites de manera inmediata, tomando en cuenta sus necesidades y también contando con las responsabilidades que este asume al realizar los trámites respectivos.

También, en la segunda variable *la gestión de calidad* Conforme a Serna (2015), se estableció, que la gestión de calidad siempre estuvo vinculada con el modo en que las personas hacen sus labores, es decir de qué manera otorgan el servicio a los clientes. (p.23).

Benzaquen (2017) el servicio que brindan las entidades del estado deben cumplir con la característica de calidad para que la atención se brinde en el tiempo oportuno y cumpliendo las normas que rigen los procesos dentro de la entidad para el beneficio de los clientes.

López (2016) es una estructura organizada que incluye la definición de procesos que se necesitan para su adecuada ejecución. Al respecto, los sistemas de calidad se pueden aplicarse en empresas de servicios e industrias, desde microempresa hasta una gran empresa. Con la globalización de la economía se hace cada más importante y ha ganado (p. 57)

Gutiérrez (2015), la gerencia es la que debe enfocar las energías de la empresa, cumpliendo la misión de una entidad pública, relacionada con el hecho de brindar un servicio que se le pueda llamar de calidad, logrando obtener el menor costo en dichos procesos, para brindarle a los usuarios en trato que merecen de respeto y consideración para una buena experiencia en estamentos el gobierno (p.34).

Jiménez (2017) se consideró es el conglomerado de acciones que realizan los colaboradores de una determinada empresa, con la meta de atender las necesidades del usuario, respetando las normas vigentes. Ya que el cumplimiento de la misma asegura la calidad en los procesos.

Según la UNESCO (2014) cada empresa del estado debe perseguir y lograr la calidad en sus servicios, ya que de esa manera será la única forma de cumplir con el requisito de servicio considerado de calidad, para ello deben tratar de cumplir con los procedimientos emanadas de las normas que tienen la intención de cumplir con la atención a los tramites de los usuarios. (p.239).

Flores (2014) las empresas del estado están siguiendo la idea de cambio, esta consiste en hacer efectiva la atención a los usuarios y se está tratando de cumplir con los procedimientos. Como resultado, en cuanto al ámbito educativo se está visualizando algunos cambios de mejora, lo cual es un indicador que tratar de mejorar el servicio que se brinda.

Al respecto, Muñoz (2015) la educación es de calidad cuando está enfocada a brindarle un servicio adecuado a la población que utiliza los servicios de organizaciones gubernamentales, se busca alcanzar metas para la mejora, cumpliendo los parámetros establecidos y reducir el tiempo de demora de los mismo, solo se logra si la gestión dirige los esfuerzos e los colaboradores hacia un servicio que cumpla con la cualidad de calidad. (p. 79)

Por su parte, Velasco (2016), la calidad son las cualidades que se muestran al momento de brindar a los usuarios, se da con respeto al trato y también a los criterios empleados al momento de brindar servicios. Se persigue la idea de cambio y mejora, cumpliendo los tiempos establecidos para cada proceso. (p.36).

*Enfoques de la gestión de calidad de gestión*, se refiere a los requisitos que debe cumplir el concepto de calidad referida a los servicios al público. Brindan una atención adecuada para fortalecer la misión que tiene cada una y reafirmar el compromiso con la sociedad. (Guzmán, 2016)

Valderrama (2014) se refiere a que se observa en las organizaciones que deben cumplir con los parámetros de calidad que establecer el ente rector de cada entidad del estado, ya que la mayoría tienen como misión el hecho de brindar servicios de calidad a los usuarios que solicitan atención de acuerdo a sus problemáticas específicas. (p. 45)

Enfoques de Gestión considerada de Calidad: tipos y cualidades, según la (AEC) (2016) son de naturaleza discreta, pretenden guardar los datos de los usuarios, manejando procesos que brinden seguridad a los usuarios y evitar fuga de información, por ello deben contar con mecanismo de seguridad que favorezcan los tramites documentarios por diversos medios que hagan más fluidos los procesos. (p. 87)

Sistemas relacionados a la gestión de calidad, Fontalvo (2016), se trató de: “son acciones que realiza una empresa y esta debe estar ligada a sus metas.” (p. 23).

Según Feigenbaum (2016), Los procesos son sometidos a evaluación de la calidad, ya que se convierte en un principio que deben cumplir los colaboradores que trabajan en entidades del gobierno y que su misión es brindar un servicio que sea considerado de calidad, para ello deben cumplir con las especificaciones que rigen el servicio. (p.67).

Se consideró la importancia de la gestión de la calidad, Lizarzaburu (2016) es esencial para alcanzar las metas, la empresa debe tener claro lo que desea cumplir y sobre todo contar con una planificación que considera los mecanismos que se van a establecer para mejorar la atención de los procesos (p. 85)

Dimensiones de la gestión de calidad, la primera dimensión: *Planeamiento* según Serna (2015), se enfoca en el futuro y basa su accionar en la planificación elabora las directrices para toda la organización, ofrecen que tienen, ya que ahí se considera la manera como deben actuar para contrarrestar sucesos poco usuales y continuar con otorgar a los usuarios la atención adecuada, la entidad del estado deben estar relacionada con sus metas, y su misión que es la de servir a los pobladores. (p.45).

Para Robinns y Coulter (2014), el planeamiento: “Es la función administrativa para definir las metas, se implementan las estrategias adecuadas, que busca coordinar las actividades, para unir esfuerzos y dirigirse a la misma meta y lograr una mejora en los procesos que implementar para brindar a los usuarios una atención adecuada.” (p.220).

Chiavenato (2017), las organizaciones no trabajan de manera improvisada. Existe la planificación que realizan al inicio del año lectivo y la cual le servirá como una especie de ruta para el desarrollo de las actividades que respalden sus acciones relacionadas con la gestión, las cuales le servirán para brindar un buen servicio a la población. (p.124).

Segunda dimensión: *Organización*, según Serna (2014), la organización conlleva a: Alcanzar las metas en base a un trabajo colaborativo, con procesos claros y específicos, donde todos conozcan las políticas y las estrategias, la gestión debe cumplir un rol fundamental para que logren un trabajo eficiente en la administración de las empresas públicas (p.47).

Por otra parte, López (2016) la función administrativa para disponer y alcanzar las metas de la empresa, deben diseñar en conjunto los planes más adecuados para que puedan alcanzar sus objetivos brindando un buen servicio a los usuarios. (p.332).

Ricardo y Medina, Nogueira y Núñez (2015) consiste en la planificación de las actividades, en las cuales estarán basados todo el trabajo de una entidad gubernamental. Se debe plantear los trabajos de manera específica para que no haya contradicción o debe función y pueda generar malestar en los colaboradores. Ello se debe fijar bien en la definición de un perfil. (p.129).

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2017) manifestaron en las entidades deben planificar sus actividades, ya que ello garantizara el éxito de sus metas, debe haber un trabajo coordinado, donde cada área realice sus actividades en equipo para lograr las metas en un determinado tiempo, contando con suficientes recursos (p. 27).

En la tercera dimensión: *Integración*, según Serna (2015), la define como: “Proceso que permite la práctica de la efectividad en el grupo. Esta involucra el desarrollo de talentos, propone, evalúa y planifica el rendimiento” (p. 284)

Thompson (2016), la empresa debe contar con los perfiles bien definidos, contar con los recursos disponibles para el logro de las metas de la organización. Además, se debe contar con incentivos para los colaboradores y se esmeren en realizar sus funciones de manera pertinente y contribuyendo con una actitud de cambio para lograr brindar un servicio adecuado a los usuarios. (p.12).

Yáñez (2016) formuló la unificación como fase de un proceso de formación. Sin embargo, integrar e identificar personal como una función gerencial, supone conocimientos, se debe tener claro cuáles son las motivaciones de los colaboradores, ya que no solo es cuantificable su responsabilidad, se debe brindar las oportunidades necesarias para la mejora de un buen servicio.

Olmedo (2017), la unión de los colaboradores direcciona las metas, se busca que los trabajadores contribuyan al logro de las metas que he establecer para todos, y que cada equipo de trabajo cumpla con sus funciones de manera adecuada y todos juntos puedan

alcanzar el cambio esperado, esta responsabilidad se les brinda a los gerentes, quienes tienen que transmitir las motivaciones a su personal. (p.286).

En la cuarta dimensión: *Dirección*, según Serna (2015), el líder debe influir en el comportamiento de sus colaboradores, debe aplicar los mecanismos necesarios para que ellos puedan direccionar sus actividades y colaborar con las metas que se han planteado durante la planificación y para ello debe haber una buena comunicación entre los integrantes de la empresa. (p. 57).

Al respecto, Varela, Maderni, y Candia (2016) es por ello que los administradores deben de ser líder, para ello se requiere de contar con el apoyo de los trabajadores, el líder debe tener la característica de ser respetado y seguido para que pueda encaminar las fortalezas de los integrantes hacia el logro de un trabajo colaborativo en bien de la empresa. (p. 279).

En la quinta dimensión: *Control* según Serna (2015), un proceso que se utiliza para garantizar la satisfacción de las metas, realizando las pautas establecidas en los acuerdos previos, aplicando los estándares establecidos para cada uno de los procesos que realizan en la entidad (p. 57).

Según Yáñez (2017), se da a través de un seguimiento que realiza el gerente para verificar el desempeño de sus colaboradores, se debe considerar indicadores que resalten las habilidades de cada integrante de la empresa. Se debe analizar las actividades que han realizado y compararlas con las que se han planificado para verificar el grado de rendimiento en un determinado proceso. (p.266).

De esta manera, se formula el problema general: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019? Asimismo, de los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019?, (b) ¿Cuál es la relación entre los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019?, (c) ¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019?

En la justificación de la investigación, se tiene la justificación teórica permitió en realizar la descripción de las teorías en base a las variables propuestas, de esta manera tener en conocimientos los problemas que acontece en nuestro país para dar una mejor información a los administradores.

En la justificación práctica, de acuerdo a los resultados obtenido es importante tomar conciencia a la vez hacer un efecto multiplicador hacia los trabajadores que conlleve a tener los resultados para dar una recomendación o alternativa de solución.

Asimismo, la justificación metodológica, una vez validado los instrumentos y aplicado la confiabilidad queda para las futuras investigaciones.

A continuación, en la hipótesis general: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019. Asimismo, las hipótesis específicas como: (a) Existe relación entre el tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019, (b) Existe relación entre los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019, (c) Existe relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.

Seguidamente, el objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019. También los objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre el tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019, (b) Identificar la relación entre los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019 y (c) Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.

## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 Enfoque

El enfoque es cuantitativo, porque se cuantifica en valores numéricos para ser analizados las preguntas de la investigación (Bernal, 2016). Es decir, se llevó a cabo recolectar los valores numéricos.

#### 2.1.2 Método

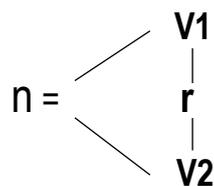
El método fue hipotético deductivo, porque parte de una hipótesis para llegar a las conclusiones (Sánchez y Reyes, 2016).

#### 2.1.3 Tipo

El tipo de investigación es básica, porque se basa a recolectar informaciones teóricas de acuerdo a la realidad (Sánchez y Reyes, 2016)

#### 2.1.4 Diseño

El diseño es no experimental porque no se realiza en las variables ninguna manipulación, es de corte transversal, porque se mide en un único tiempo dado. El esquema es el siguiente:



#### Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Simplificación administrativa
- V2 : Gestión de calidad
- r : Correlación

### **2.1.5 Nivel**

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, es decir busca la relación entre las ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2018)

## **2.2 Variables y operacionalización de variables**

### **Definición conceptual de la simplificación administrativa**

según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros del Perú (2012) señaló que es una iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir la vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social.

### **Definición conceptual de la variable gestión de la calidad**

Serna (2015) definió que es un conjunto de acciones y herramientas que cuenta como el propósito evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicio obtenidos mediante el mismo.

### **Definición operacional de la simplificación administrativa**

La definición operacional estuvo conformada por tres dimensiones, 9 indicadores la cual se realizó la medición mediante escala de Likert, por los cuestionarios conformado por 25 preguntas, que fueron validadas mediante juicio de experto.

### **Definición operacional de la variable gestión de calidad**

Se consideró en la definición operacional de la variable considerada se presentó con cinco dimensiones, dieciséis indicadores mencionada por 25 preguntas abierta que está compuesta mediante escala politómica debidamente validadas mediante especialista del tema.

Tabla 1  
Operacionalización de la variable simplicación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	
Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2, 3	Escala ordinal	Malo 8 - 17 Regular 18 - 28 Buena 29 - 40	
	Recepción de documentación	4, 5			
	Entrega de documentación	6, 7, 8			
Costo de los procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención	9, 10, 11		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 6 - 13 Regular 14 - 21 Buena 22 - 30
	Nivel de aceptación de los costos que incurre	12, 13, 14			
Procedimientos administrativos	Eficacia	15,16			Malo 11 - 24 Regular 25 - 39 Buena 40 -55
	Eficiencia	17, 18, 19			
	Simplificación	20, 21, 22			
	Legitimidad	23, 24, 25			

Tabla 2  
Operacionalización de la variable gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Escala de valoración por dimensiones
Planeamiento	Disposición de las diligencias que realiza.	1,2	Escala Likert: 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Inadecuado 5 - 10 Adecuado 11 - 17 Muy adecuado 18 - 25
	Actividades	3, 4		
	Registro de plazos de metas	5		
Organización	Organización y funciones.	6,7		Inadecuado 5 - 10 Adecuado 11 - 17 Muy adecuado 18 - 25
	Presencia de un plan de supervisión	8, 9		
	Inspección en forma continua	10		
Integración	Ejecución de reclutamiento y selección de personal	11, 12		Inadecuado 5 - 10 Adecuado 11 - 17 Muy adecuado 18 - 25
	Ejecución de capacitación de personal.	13		
	Ejecución de control de la Productividad	14, 15		
Dirección	Cumplimiento con el plan del PEI	16, 17		Inadecuado 5 - 10 Adecuado 11 - 17 Muy adecuado 18 - 25
	Toma de decisiones	18, 19, 20		
Control	Presencia de un registro de actividades a realizarse	21, 22	Inadecuado 5 - 10 Adecuado 11 - 17 Muy adecuado 18 - 25	
	Supervisión de las actividades del personal a su cargo	23		
	Evaluación de las labores del personal a su cargo.	24, 25		

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población censo**

En la presente investigación se consideró la población censal Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron: como conjunto de personas, es decir se consideró a 120 los trabajadores del Programa Jóvenes Productivos.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Se utilizó como técnica es de encuesta según Carrasco (2014) es la agrupación de procedimientos que se usan para recoger información de un estudio a realizar.

### **2.4.2 Instrumento**

Según Carrasco (2014, p.318) manifestó: el instrumento es de tipo cuestionario, lo cual lo definió como un conjunto de palabras ordenadas estructuradas especialmente a recoger información requerida de un proceso de investigación para ser procesados e interpretados posteriormente.

### **2.4.3 Validación**

La validez es la certificación de un instrumento en base a los procesos sistemáticos que tienen en cuenta el validador basado en teorías, experiencia y conocimiento de los pasos de la ciencia, es decir, consiste en revisar los contenidos quienes verifican los indicadores y consideran los tres aspectos como: relevancia, pertinencia y claridad.

Tabla 3

#### *Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mg. Gustavo Ernensto Zarate Ruiz	Aplicable
Experto 2.	Dr. Yolvis Ocaña Fernández	Aplicable
Experto 3.	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable

### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado valides del instrumento que se comprueba mediante una fórmula estadística de los instrumentos, se procedió mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con dicho estadístico se obtuvo un valor confiable (Hernández et al., 2014)

Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

De acuerdo a estas escalas se identifica el valor y se detalla el nivel obtenido (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 5

*Estadística de fiabilidad de simplificación administrativa y gestión de calidad*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.852	25
0.832	25

Se percibe los resultados fueron dadas en ambas variables que son de fuerte confiabilidad, a partir de este momento se puede aplicar a la muestra de estudio.

## 2.5 Procedimiento

Al inicio se partió de una problemática para identificar la variable, luego se procedió a determinar el autor base para realizar la operacionalización de las variables, desglosando en dimensiones, indicadores, e ítems para continuar con las respectivas validaciones y la confiabilidad de los instrumentos. Se realizó la recolección de datos mediante la encuesta para proceder los resultados descriptivos e inferenciales mediante la hipótesis mediante el Rho de Spearman por contar con una escala ordinal.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

Consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador sometió los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. Los datos se presentan en forma numérica (Hevia, 2001, p. 46).

## 2.7 Aspectos éticos

Para la recopilación de datos, se contó con la debida autorización de la entidad mencionada.

### III. Resultados

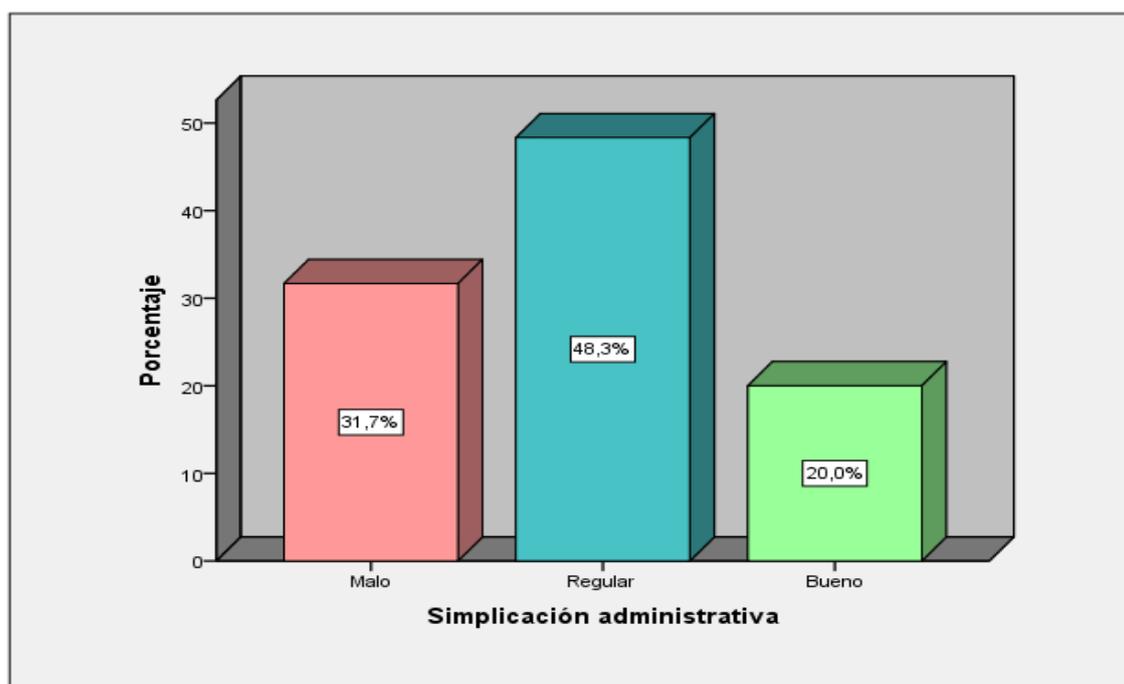
#### 3.1 Resultado descriptivo de la investigación

##### 3.1.1 Simplificación administrativa

Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable simplificación administrativa.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	38	31,7%
	Regular	58	48,3%
	Bueno	24	20%
	Total	120	100%



*Figura 1. Percepción de simplificación administrativa.*

Con respecto a la tabla 7 y figura 1, se observa el 48% los encuestados del Programa Jóvenes Productivos, 2019, manifiestan que la simplificación administrativa es regular, el 31,7% de los encuestados muestran que es mala y un 20% expresa que es bueno.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de simplificación administrativa

	Niveles	Recuento	% de N columnas
Tiempo de atención	Malo	35	29,2%
	Regular	62	51,7%
	Bueno	23	19,2%
Costo de los procedimientos	Malo	27	22,5%
	Regular	54	45,0%
	Bueno	39	32,5%
Procedimientos administrativos	Malo	36	30,0%
	Regular	57	47,5%
	Bueno	27	22,5%

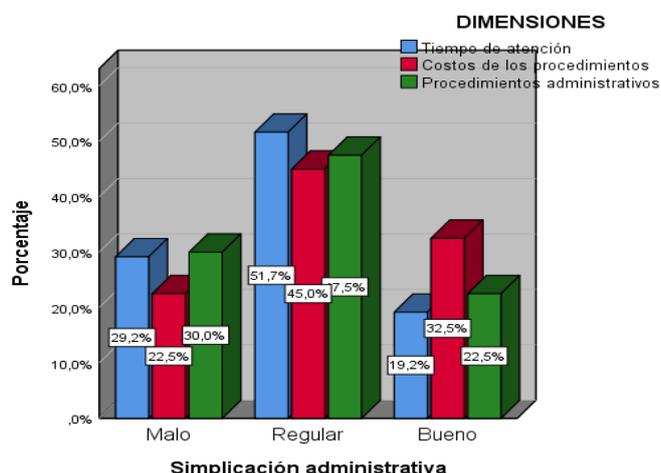


Figura 2. Niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa

Se observa el 51,7% los encuestados del Programa Jóvenes Productivos, 2019, presentan que el tiempo de atención es regular, el 29,3% de los encuestados expresan que es mala y un 19,2% expresan que es bueno. Asimismo, el 45% los encuestados del Programa Jóvenes Productivos, 2019, señalan que el costo de los procedimientos es regular, el 32,5% de los encuestados expresan que el costo de los procedimientos es bueno y un 22,5% expresan que es malo. Finalmente, el 47,5% de los encuestados indican que los procedimientos administrativos de los trabajadores del programa jóvenes productivos, 2019, es regular. Mientras el 30% de los trabajadores revelan un nivel malo en los procedimientos administrativos y el 22,5% de los trabajadores afirman que el procedimiento administrativo se halla en un nivel bueno.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	38	31,7%
	Adecuado	57	47,5%
	Muy adecuado	25	20,8%
	Total	120	100%

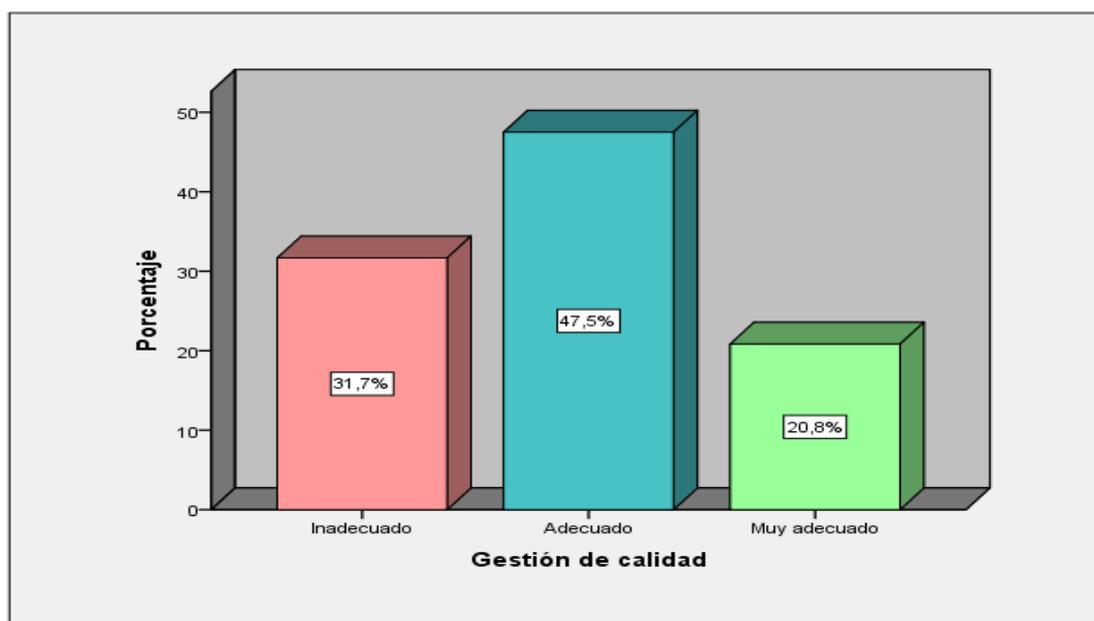


Figura 3. Percepción de gestión de calidad.

Se percibe el 47,5% de los encuestados expresan que la gestión de calidad de los trabajadores del programa jóvenes productivos, 2019, es adecuado, el 31,7% de los trabajadores muestran un nivel inadecuado en la gestión de calidad y el 20,8% de los trabajadores afirman que la gestión de calidad es muy adecuada.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la gestión de calidad*

		Recuento	% del N de fila
Planeamiento	Inadecuado	38	100,0%
	Adecuado	57	100,0%
	Muy adecuado	25	100,0%
Organización	Inadecuado	39	100,0%
	Adecuado	57	100,0%
	Muy adecuado	24	100,0%
Integración	Inadecuado	24	100,0%
	Adecuado	59	100,0%
	Muy adecuado	37	100,0%
Dirección	Inadecuado	36	100,0%
	Adecuado	55	100,0%
	Muy adecuado	29	100,0%
Control	Inadecuado	39	100,0%
	Adecuado	57	100,0%
	Muy adecuado	24	100,0%

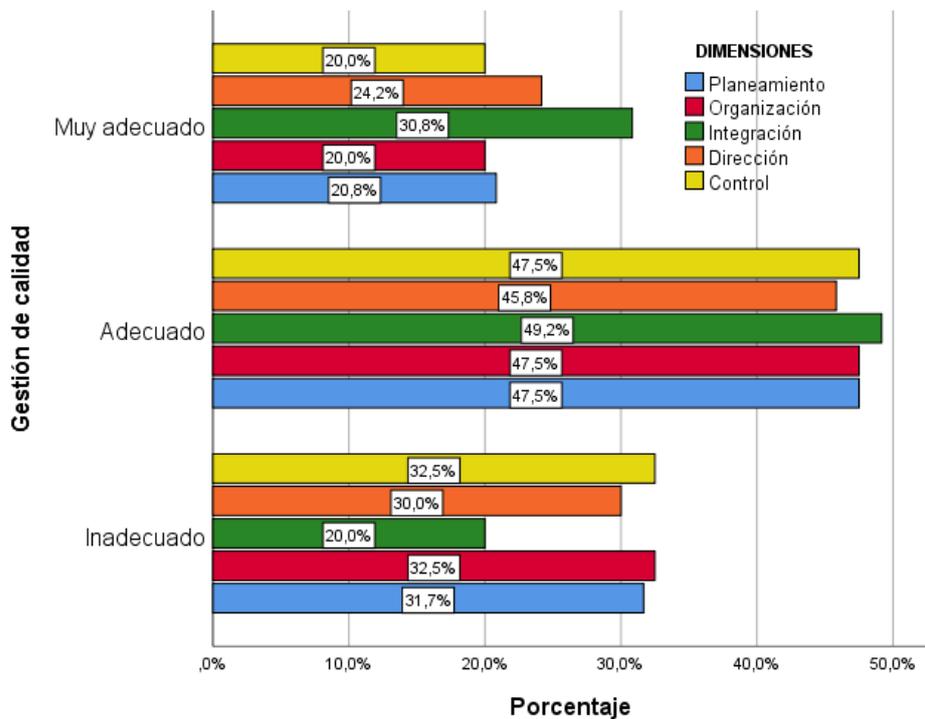


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la gestión de calidad

Se observa a la dimensión planeamiento de los trabajadores del programa jóvenes productivos, 2019, donde el 47,5% de los encuestados manifiestan que la dimensión en mención se localiza en el nivel adecuado, el 31,7% de los trabajadores revelan un nivel inadecuado en el planeamiento y el 20,8% de los trabajadores afirman que el planeamiento es muy adecuado. Asimismo, en la dimensión organización el 47,5% de los de los encuestados descubren que la dimensión en mención se localiza en el nivel adecuado, el 32,5% de los trabajadores revelan un nivel inadecuado en la organización y el 20% de los trabajadores afirman que la organización es muy adecuada. De la misma forma, en la dimensión integración el 49,2% de los encuestados señalan que la dimensión en mención se localiza en el nivel adecuado, el 30,8% de los trabajadores revelan un nivel muy adecuado en la integración y el 20% de los trabajadores afirman que la integración es inadecuada. También, en la dimensión dirección el 45,4% de los encuestados, manifiestan que la dimensión en mención se localiza en el nivel adecuado, el 30,3% de los trabajadores revelan un nivel inadecuado en la dirección y el 24,4% de los trabajadores afirman que la dirección es muy adecuada. Finalmente, en la dimensión control de los trabajadores el 47,5% los encuestados indican que la dimensión en mención se localiza en el nivel adecuado, el 32,5% de los trabajadores revelan un nivel inadecuado en el control, y el 20% de los trabajadores afirman que el control es muy adecuado en el programa jóvenes productivos.

### **Hipótesis general de la investigación**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.

Tabla 10  
*Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman*

			Simplicación administrativa	Tiempo de atención	Costo de los procedimientos	Procedimientos administrativos	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Simplicación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,850**	,479**	,930**	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	120	120	120	120	120
Tiempo de atención	Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	,850**	1,000	,229*	,733**	,618**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,012	,000	,000
		N	120	120	120	120	120
Costo de los procedimientos	Costo de los procedimientos	Coeficiente de correlación	,479**	,229*	1,000	,262**	,471**
		Sig. (bilateral)	,000	,012	.	,004	,000
		N	120	120	120	120	120
Procedimientos administrativos	Procedimientos administrativos	Coeficiente de correlación	,930**	,733**	,262**	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,004	.	,000
		N	120	120	120	120	120
Gestión de calidad	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,687**	,618**	,471**	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	120	120	120	120	120

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ( $r = 0.687$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019. También, la relación del tiempo de atención y la gestión de calidad es ( $r = 0.618$ ) lo cual es correlación positiva moderada. Asimismo, la relación entre costo de los procedimientos y la gestión de calidad es ( $r = 0,471$ ) indica una relación positiva moderada. Finalmente, la relación entre procedimientos administrativo y la gestión de calidad es ( $r = 0.560$ ) es una correlación positiva moderada.

#### IV. Discusión

Dada la pesquisa se concluye que el 48%, del Programa Jóvenes Productivos, 2019, estiman a la simplificación administrativa como regular. El otro grupo de encuestados que representan el 47,5% expresan que es adecuado la gestión de calidad de los trabajadores del programa jóvenes productivos, 2019. Concluyo que los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ( $r = 0.687$ ), evidencia correlación positiva moderada. Además,  $p = 0,000$  resulta menor al valor de  $p = 0,05$ ; por ende, podemos hablar de que se da lugar a una significancia de 95%; lo que da lugar al rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ). De esta manera se evidencia la relación significativa entre ambas variables, la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019. Hay una coincidencia con la tesis de Calagua (2018) en esta se denota el grado de correlación que se da en la investigación. Al darse lugar a un coeficiente Rho equivalente al 0,725 y a “p” igual a 0,000; Determinó que se puede evidenciar una relación directa. Además, altamente significativa entre las variables presentadas en el trabajo. En este caso: la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017. Lo mismo sucede en el caso presentado por Asca y Rodas (2017) Se evidenció influencia fuerte positiva entre las variables trabajadas en la investigación, (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; además  $Rho = 0.449^{**}$ ). Se apoyó a la teoría de Guzmán (2016) el conjunto de actos en el que se concreta la actuación administrativa se le llama procedimiento administrativo. En esta se formaliza la actuación administrativa y se fija objetivos a lograr.

Respecto a lo planteado en la primera hipótesis específica, se evidenció lo siguiente: Rho Spearman, es ( $r = 0.618$ ); esto denota correlación positiva alta. Por otro lado,  $p = 0,000$  es menor que  $p = 0,05$ ; en consecuencia, se evidencia una relación significativa a, 95%. Se deniega la hipótesis nula ( $H_0$ ); asimismo, se denota la existencia de una relación significativa del tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019. También encontramos la idea en Chain (2016), en la cual se muestra el siguiente coeficiente: 0.456; tal como se puede ver este es mayor a cero. De ello se extrae la idea de que hay una relación de las variables presentadas en la pesquisa; siendo esta significativa, tiene un 99% de nivel de confianza. Igualmente, hay coincidencia con la tesis de Anco (2016) determinó que la simplificación administrativa influye significativamente en el Texto Único de Procedimientos Administrativos. Esta

investigación se apoyó a la Ley General del Procedimiento Administrativo - Ley N° 27444 (2001) Sobre el tiempo no debe darse lugar a diferencias, los plazos deben ser respetados. La obligación es adquirida por la administración y por los administrados. Al respecto, Paredes (2015) afirma que se debe cumplir con los términos dados y los plazos sin lugar a preferencias. Por otro lado, se debe salvaguardar que todos aquellos relacionados con la entidad cumplan de sobremanera lo establecido.

En relación a la segunda hipótesis específica, tenemos: la prueba de Rho Spearman, de valor ( $r = 0.471$ ); esto evidencia la existencia de la correlación positiva moderada. Se debe tener presente que el valor de  $p = 0,000$ ; siendo menor que  $p = 0,05$ . Debido a ello podemos decir que hay una relación significativa, siendo esta 95%. Se deshecha la hipótesis nula ( $H_0$ ) evidenciando que los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019 tienen una relación significativa. Hay una similitud con la tesis de Jara (2016) en la cual se dice que es importante la aplicación de la metodología de la simplificación administrativa. Esto permite una optimización del tiempo y no solo ello, sino que se reducen los costos; he ahí la importancia de su aplicación, en el proceso de comisiones de servicio, en este caso en el Programa Nacional de Saneamiento Urbano. Por último, la pesquisa realizado evidencia que la Metodología de Simplificación Administrativa ayuda considerablemente en la mejora del procedimiento de elaboración de Comisiones de Servicio. Esto da lugar a beneficios directos a favor de la entidad, no solo se obtendrá bajos costos, sino también los tiempos en la gestión de requerimientos serán menores.

También, se basó a la teoría de Ministros del Perú (2012) donde indican que se hace necesario el respeto al principio del “costo efectivo del servicio”, dada su condición de entidad pública. De esta manera se anula los sobrecostos de los servicios prestados en beneficio a la comunidad.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, tenemos una correlación positiva moderada. La prueba usada es de Rho Spearman; en ella se tiene ( $r = 0.560$ ). Por otro lado,  $p = 0,000$ , siendo menor y por ende estamos frente a una relación significativa en un 95%; de esta forma se desecha la hipótesis nula ( $H_0$ ), dando lugar a lo mencionado sobre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019. Hay una similitud con la tesis Estrada (2016) concluyó en la importancia de que las normas presenten un concepto completo de facultades tributarias. Esto permitiría la disminución de reclamos tributarios. Se debe entender que la razón de los resultados obtenidos el año 2015 en la Municipalidad de Guayaquil es debido a

simplificación, principio determinante para la mejora de la variable dependiente. En el mismo detalle, hay una semejanza con la tesis de Pulgar y Pineda (2015) se manejó la misma perspectiva; en esta obtener información con exactitud sobre la cuantía de usuarios, durante un lapso de 30 días, del servicio bancario es complicado. Hay una dificultad para elaborar muestras probabilísticas. Lo mismo sucede con la pesquisa de Del Salto (2014) Refirió que entre el 88,97% de usuarios están complacidos, además en el Instituto Nacional Mejía su población también está satisfecha en un 94,36%. En esta institución un 32% de usuarios fueron atendidos sin tomarles los signos vitales previamente. Asimismo, una buena cantidad de usuarios, más del 50% fueron auxiliados sin la necesidad de presentar historia clínica. Finalmente, hay una coincidencia con la tesis de Cruz (2014) donde la hay una correlación moderada. Se basó a la teoría de Procedimiento Administrativo según Ley General del Procedimiento Administrativo - Ley N° 27444 (2001) Se conoce como proceso de toma de decisiones al procedimiento administrativo; esta consiste en un conjunto de trámites cuya finalidad consiste en una resolución de un acto administrativo, en la cual se determinan objetivos. Este es relevante para la función administrativa.

## V. Conclusiones

- Primera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019, siendo el valor de 0,687; en consecuencia, es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Segunda: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente entre el tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019, siendo el valor de 0.618; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Tercera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019, siendo el valor de 0.471; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Cuarta: Se estableció el coeficiente de correlación entre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019, siendo el valor de 0.560; en consecuencia, es una correlación moderada.

## **VI. Recomendaciones**

Primero: Se recomienda a la Dirección Ejecuta del Programa “Jóvenes Productivos”, actualizar los mapas de sus procesos y procedimientos y demás documentos de gestión pertinentes, de forma que reflejen adecuadamente las acciones que se realizan en la actualidad, con criterios de eficiencia y eficacia, para su cumplimiento dentro de la institución.

Segundo: Se recomienda a la Dirección Ejecuta del Programa “Jóvenes Productivos” que, mediante la implementación de procedimientos eficientes y eficaces, los colaboradores consideren una permanente atención del usuario con calidad y calidez, siendo este último un factor determinante de las expectativas del usuario.

Tercero: Se recomienda al Programa “Jóvenes Productivos”, difundir los beneficios e informar a los usuarios que los tramites son totalmente gratuitos.

Cuarto: Se recomienda al Programa “Jóvenes Productivos”, realizar un correcto mapeo de sus procesos, a fin de reducir los tiempos empleados en los procedimientos administrativos para acortar los procesos y responder oportunamente a las necesidades de los usuarios

## REFERENCIAS

- Anco, L. (2016). *Influencia de la simplificación administrativa en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Municipio de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Asca, L. & Rodas, R. (2017). *Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. Mexico: Digital UNID.
- Benzaquén, J. (2017). *Total factor productivity of the Latin-American industry: large shipbuilding in Peru*, *International Journal of Productivity and Performance Management*, *CENTRUM Católica Graduate Business School*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la entidad pública de estudio* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cruz, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (esf) en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión-Lima).
- Chain, M. (2016). *Gestión institucional y la simplificación administrativa (Tesis de maestría)* Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco para el año 2017.
- Chiavenato I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

- Del Salto, M. (2014). *El objetivo de esta investigación es deslindar la relación evidente que existe entre la calidad de la atención de este centro de salud.*
- Decreto Legislativo N° 1272 (2017). *Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo.* Gobierno del Perú.
- Estrada, M. (2016). *Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015.* (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Feigenbaum, A. (2016). *Control total de la calidad, Compañía Editorial Continental,* México.
- Fontalvo, T. (2016). *La gestión avanzada de la calidad, Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000,* Bogotá – Colombia.
- Jara, C. (2016). *Describir la aplicación de la Simplificación Administrativa a la Planificación de las Comisiones de Servicios de los profesionales del Programa Nacional de Saneamiento Urbano.* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima Perú.
- Gobierno de España (2014). *Simplificación Administrativa.* Administración.gob.es. España. Recuperado de <https://goo.gl/HKJ3yj>.
- Gutiérrez, J. (2015). *La Ambientalización de centros educativos como factor de calidad de la gestión de organizaciones. Simposium 5: La Ambientalización de los centros educativos.* Ecoescuelas y ecouniversidades. Presentación IIIer Congreso Andaluz de Educación Ambiental, Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. [16]
- Guzmán, C. (2016). *Manual del Procedimiento Administrativo General.* Perú: Pacífico Editores.
- Jiménez, J. (2017). *Manual de Gestión para los jefes de servicios clínicos.* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Koontz, H. y Wehrich, H. (2017). *Elementos de administración*: México: Mac Graw Hill.
- López, M. (2016). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora, 1-36.
- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, 33-54.
- Makon, M. (2017). *Gestión por resultados y evaluación del presupuesto - Cepal. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/4/45114/gestion\\_por\\_resultados\\_y\\_presupuesto\\_mmakon.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/4/45114/gestion_por_resultados_y_presupuesto_mmakon.pdf)*
- Muñoz, W. (2015). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de LLamkay SAC
- Olmedo, E. (2016). *Propuesta de mejora en el ámbito competencial de los planes de estudio de postgrado*. Revista Educativa Hekademos, 21, 44–54.
- Paredes, F. (2015). *Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Centro de Investigación Parlamentaria. Congreso de la República del Perú. Recuperado de: <https://goo.gl/mXMNfh>
- Paredes, L. (2015). *Simplificando la simplificación: Comentarios en torno a la Metodología de Simplificación Administrativa*. Revista Gestión Pública y Desarrollo. Congreso de la República del Perú.

- Paredes, R. (2010). *Interés por el cliente. El momento de la verdad. Lima, Perú.*  
Recuperado de <https://rominaparedes.wordpress.com/2010/05/04/interes-por-el-cliente/>
- Pizzo, M. (2017). *Cómo afectan los elementos tangibles a la calidad del servicio.*  
ComoServirConExcelencia.com. Recuperado de <https://goo.gl/cXce5C>
- Pulgar, H. y Pineda, A. (2015). *Gestión de calidad de los usuarios finales bancarios de Puerto Montt medido por una nueva escala, basada en la escala Servqual,*
- Ricardo, H. y Medina, A., Nogueira, D. y Núñez, Q. (2015). *Procedimiento para la Identificación y Evaluación de las oportunidades de mejora: medición de la factibilidad e impacto. Revista Ingeniería Industrial, 37 (1).* Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360443665010.pdf>
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración.* México: Prentice Hall.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica.* (5ta ed.). Lima, Edit. Business Support Aneth S.R.L., 235 pp.
- Serna, H (2015). *Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión. Teoría y Metodología.* Sexta Edición. Santafé de Bogotá: 3R Editores LTSA.
- Stanovich, K. (2007). *How to think straight about psychology.* (Décima Edición). EE.UU: Editorial Pearson.
- Thompson, I. 2016. *Definición de Gestión de Empresa,* Revisado de: (<http://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>).
- Unesco (2014). *Situación educativa de América Latina y el Caribe: hacia la educación de calidad para todos al 2015.* París, Francia: Unesco.
- Valderrama, M. (2014). *La gestión empresarial: equilibrio objetivo y valores.* Madrid: Díaz de Santos S.A

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta ed.). Lima, Edit. San Marcos E.I.R.L., 495 pp.

Varela, A., Maderni, G. y Candia, C. (2016). *La Norma ISO 9001:2015 - Anatomía del Cambio*. Innotec, 7.

Velasco, J. (2016). *Gestión de la calidad*. Barcelona, España: Ediciones Pirámide.

Yáñez, C. (2016). *Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. Internacional eventos*. Recuperado de <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloiso.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Matriz de consistencia</b>									
<b>Título:</b> Simplificación administrativa y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos, 2019									
<b>Autor:</b> Christian Anghelo Loli Torres									
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>						
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre el tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p> <p>Identificar la relación entre los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre el tiempo de atención y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p> <p>Existe relación entre los costos del procedimiento y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p> <p>Existe relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de calidad del programa jóvenes productivos, 2019.</p>	<b>Variable 1: Simplificación administrativa</b>			<p><b>Escala de medición</b></p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p> <p>Malo 30 - 69 Regular 70 - 109 Buena 110 - 150</p>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>				
			Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2, 3				
				Recepción de documentación	4, 5				
				Entrega de documentación	6, 7, 8				
			Costo de los procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención	9, 10, 11				
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	12, 13, 14				
			Procedimientos administrativos	Eficacia	15,16				
				Eficiencia	17, 18, 19				
				Simplificación	20, 21, 22				
				Legitimidad	23, 24, 25				
			<b>Variable 2: Satisfacción de los agentes</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>			<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planeamiento	Disposición de las diligencias que realiza.	1,2			<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Inadecuado 45 - 57 Adecuado 58 - 71 Muy adecuado 72 - 86</p>
				Actividades	3, 4				
Registro de plazos de metas	5								
Organización	Organización y funciones	6,7							
	Presencia de un plan de supervisión	8, 9							
	Inspección en forma continua	10							
Integración	Ejecución de reclutamiento y selección de personal	11, 12							
	Ejecución de capacitación de personal.	13							
	Ejecución de control de la productividad	14, 15							
Dirección	Cumplimiento con el plan del PEI	16, 17							

			Control	Toma de decisiones	18, 19, 20		
				Presencia de un registro de actividades a realizarse	21, 22		
				Presencia de un registro de actividades a realizarse	23		
				Supervisión de las actividades del personal a su cargo	24, 25		
				Evaluación de las labores del personal a su cargo.	21, 22		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-de corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población censal:</b> 120 colaboradores</p>	<p><b>Variable 1: Simplificación Administrativa</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario            Autor: Ley N° 27444 (2001)            Año: 2019            Monitoreo: Individual            Ámbito de Aplicación: Callao            Forma de Administración: Directa</p> <p><b>Variable 2: Gestión de calidad</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario            Autor: Serna (2015)            Año: 2019            Monitoreo: Individual            Ámbito de Aplicación: Callao            Forma de Administración: Directa</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Según Rho de Spearman</p>			

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir la simplificación administrativa

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

#### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Tiempo de atención</b>					
1	La atención que le presto el personal es oportuna					
2	Está satisfecho con los plazos establecidos					
3	Cumplen verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos					
4	Está satisfecho con el tiempo de atención.					
5	El personal de plataforma del programa da respuesta rápida al problema de los usuarios					
6	El personal de las oficinas técnicas del programa da respuesta rápida al problema de los usuarios					
7	El personal de plataforma entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.					
8	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.					
	<b>Dimensión 2: Costo de los procedimientos</b>					
9	Está satisfecho con el procedimiento de la simplificación administrativa que se conduce actualmente.					
10	Considera óptimo la atención en la ventanilla única de promoción del empleo.					
11	Está satisfecho con la respuesta de los trámites realizados.					
12	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio					
13	Está satisfecho con la reducción de costos implementados de la simplificación administrativa.					
14	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que el programa maneja un precio justo.					
	<b>Dimensión 3: Procedimientos administrativos</b>					
15	El personal encargado del programa, explica correctamente los trámites que se realizan.					
16	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites					
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios					
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites					
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites					
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación					
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
22	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo					
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa					
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites					
25	Le orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no de un representante legal					
25	Le orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no de un representante legal					

Gracias por su valiosa colaboración

### Cuestionario para medir la gestión de calidad

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

**Escala de Likert:**

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Planeamiento</b>					
1	Los jefes diseñan las actividades a realizar con anticipación.					
2	La dirección transmite una imagen de orden y buena organización en cada una de las actividades que planifica.					
3	La dirección comunica a su personal las actividades a realizar utilizando diversos medios y con la debida anticipación.					
4	La dirección propone capacitaciones constantes a su personal.					
5	La dirección de entidad planifica las actividades anuales para el cumplimiento de sus objetivos.					
	<b>Dimensión: Organización</b>					
6	La dirección ha realizado la distribución de funciones a cada área o jefatura de acuerdo al manual de organización y funciones (MOF).					
7	La dirección organiza las diversas actividades considerando las cualidades y aptitudes de su personal.					
8	La dirección implementa acciones pertinentes y eficaces para alcanzar los objetivos propuestos.					
9	La dirección gestiona el plan de supervisión de cada área.					
10	Se le informa oportunamente sobre las responsabilidades de su puesto de trabajo.					
	<b>Dimensión: Integración</b>					
11	La dirección lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal de manera transparente y técnica.					
12	La dirección se preocupa por generar un buen clima institucional.					
13	La dirección tiene un plan de capacitación al personal administrativo y de servicio permanente.					
14	La dirección reconoce y estimula el trabajo sobresaliente de sus colaboradores en base a los objetivos alcanzados.					
15	La dirección valora el desempeño de los colaboradores.					
	<b>Dimensión: Dirección</b>					
16	La dirección busca cumplir los objetivos estratégicos planteados en el PEI.					
17	Considera que las actividades del Plan Anual de Trabajo están en concordancia con los objetivos del PEI.					
18	Considera que las acciones de la institución están alineadas con la misión y visión de la organización.					
19	La dirección se caracteriza por que toma decisiones adecuadas en el momento oportuno.					
20	La dirección fomenta una toma de decisiones de manera horizontal.					
	<b>Dimensión: Control</b>					
21	La dirección establece un control permanente de las diversas actividades que se llevan a cabo en el programa.					
22	Usted considera que la dirección supervisa y evalúa la labor que desarrolla el personal a su cargo					
23	La dirección aplica los correctivos necesarios de las actividades si están mal realizadas.					
24	Sabe las implicancias de incumplir las responsabilidades de su labor como funcionario.					
25	Está de acuerdo con la evaluación de la carpeta del funcionario con contratato administrativo de servicios.					
	<b>Dimensión: Planeamiento</b>					
1	Los jefes diseñan las actividades a realizar con anticipación.					
2	La dirección transmite una imagen de orden y buena organización en cada una de las actividades que planifica.					
3	La dirección comunica a su personal las actividades a realizar utilizando diversos medios y con la debida anticipación.					
4	La dirección propone capacitaciones constantes a su personal.					
5	La dirección de entidad planifica las actividades anuales para el cumplimiento de sus objetivos.					
	<b>Dimensión: Organización</b>					
6	La dirección ha realizado la distribución de funciones a cada área o jefatura de acuerdo al manual de organización y funciones (MOF).					
7	La dirección organiza las diversas actividades considerando las cualidades y aptitudes de su personal.					

Gracias por su valiosa colaboración

### Anexo 3: Base de dato de la prueba piloto de la simplificación administrativo

Simplificación administrativa																									
	Tiempo de atención								Costos de los procedimientos						Procedimiento administrativo										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3
2	5	5	5	4	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	3	4	5	4	1	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5
4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
6	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
7	5	4	5	5	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2
8	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2
9	4	5	5	4	2	4	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3
10	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3
11	3	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	5	2	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5
12	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
14	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4
15	4	5	3	4	2	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
16	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
17	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4
18	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

#### Anexo 4: Resultado de la prueba piloto de la simplificación administrativo

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	25

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	95,1500	107,292	,039	,856
VAR00002	95,6500	108,239	-,040	,862
VAR00003	95,5000	103,737	,246	,852
VAR00004	95,5000	108,158	-,014	,856
VAR00005	96,3500	92,976	,705	,835
VAR00006	95,7500	99,039	,402	,847
VAR00007	95,3000	101,168	,556	,844
VAR00008	95,6500	96,555	,658	,838
VAR00009	95,9000	103,884	,171	,855
VAR00010	95,9000	101,147	,290	,851
VAR00011	95,8500	106,871	,025	,860
VAR00012	95,9000	107,253	-,001	,862
VAR00013	96,1000	100,516	,484	,845
VAR00014	95,9500	101,839	,289	,851
VAR00015	95,9000	103,989	,181	,855
VAR00016	95,7500	99,671	,634	,842
VAR00017	95,2500	98,829	,658	,841
VAR00018	95,6500	98,134	,559	,842
VAR00019	95,7500	98,618	,485	,844
VAR00020	95,9500	98,787	,532	,843
VAR00021	95,7500	96,197	,584	,840
VAR00022	95,7500	99,461	,518	,843
VAR00023	96,0000	95,368	,636	,838
VAR00024	95,9000	91,463	,792	,831
VAR00025	95,9000	91,463	,792	,831

Base de dato de la prueba piloto de la gestión de la calidad

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	25

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	95,3000	100,116	,011	,837
VAR00002	95,8000	101,326	-,078	,844
VAR00003	95,6500	98,029	,134	,835
VAR00004	95,6500	100,450	-,002	,836
VAR00005	96,5000	85,842	,711	,811
VAR00006	95,9000	90,200	,486	,821
VAR00007	95,4500	93,103	,622	,821
VAR00008	95,5000	95,316	,247	,832
VAR00009	96,2000	87,537	,537	,819
VAR00010	95,9000	91,779	,546	,821
VAR00011	96,2000	90,589	,462	,823
VAR00012	96,1000	91,779	,475	,822
VAR00013	95,8000	89,853	,628	,817
VAR00014	96,0500	94,682	,264	,831
VAR00015	96,0500	91,313	,419	,825
VAR00016	96,0000	97,789	,104	,837
VAR00017	96,0500	97,734	,093	,839
VAR00018	96,2500	92,197	,557	,821
VAR00019	96,1000	98,095	,092	,838
VAR00020	96,2000	88,379	,522	,820
VAR00021	96,0500	95,839	,220	,833
VAR00022	95,9000	92,095	,659	,819
VAR00023	95,4000	92,358	,597	,820
VAR00024	95,8000	90,274	,601	,818
VAR00025	95,8000	90,274	,601	,818

Anexo 5: Base de dato de las variables

	Simplificación administrativa																												
	Tiempo de atención								Costos de los procedimientos							Procedimiento administrativo													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
1	5	3	3	4	3	5	4	5	32	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	37	95
2	5	5	5	4	2	3	4	5	33	5	1	1	2	3	4	16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	101
3	5	4	5	5	3	4	5	4	35	1	3	4	3	4	5	20	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	47	102
4	5	3	4	4	3	4	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	36	87
5	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	3	5	22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46	98
6	5	2	4	4	5	5	5	3	33	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	46	107
7	5	4	5	5	2	2	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	33	84
8	5	4	5	5	3	3	4	3	32	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	35	87
9	4	5	5	4	2	4	5	3	32	5	4	5	5	4	2	25	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	35	92
10	5	4	4	5	3	4	5	5	35	4	3	3	3	4	3	20	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	45	100
11	3	4	5	3	5	3	5	5	33	4	5	4	2	5	2	22	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	50	105
12	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	5	26	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	112
13	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	52	116
14	3	3	4	4	4	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	2	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	41	100
15	4	5	3	4	2	4	4	3	29	4	4	5	2	3	3	21	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	39	89
16	4	5	4	4	3	5	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	39	95
17	5	5	4	4	3	5	5	4	35	3	3	4	5	3	3	21	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	45	101
18	5	5	3	4	3	2	3	4	29	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	39	89
19	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	3	4	24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	52	115
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	120
21	5	3	3	4	3	5	4	5	32	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	37	95
22	5	5	5	4	2	3	4	5	33	5	1	1	2	3	4	16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	101
23	5	4	5	5	3	4	5	4	35	1	3	4	3	4	5	20	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	47	102
24	5	3	4	4	3	4	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	36	87
25	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	3	5	22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46	98
26	5	2	4	4	5	5	5	3	33	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	46	107
27	5	4	5	5	2	2	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	33	84
28	5	4	5	5	3	3	4	3	32	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	35	87
29	4	5	5	4	2	4	5	3	32	5	4	5	5	4	2	25	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	35	92
30	5	4	4	5	3	4	5	5	35	4	3	3	3	4	3	20	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	45	100

31	3	4	5	3	5	3	5	5	33	4	5	4	2	5	2	22	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	50	105
32	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	5	26	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	112
33	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	52	116
34	3	3	4	4	4	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	2	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	41	100
35	4	5	3	4	2	4	4	3	29	4	4	5	2	3	3	21	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	39	89
36	4	5	4	4	3	5	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	39	95
37	5	5	4	4	3	5	5	4	35	3	3	4	5	3	3	21	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	45	101
38	5	5	3	4	3	2	3	4	29	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	39	89
39	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	3	4	24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	52	115
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	120
41	5	3	3	4	3	5	4	5	32	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	37	95
42	5	5	5	4	2	3	4	5	33	5	1	1	2	3	4	16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	101
43	5	4	5	5	3	4	5	4	35	1	3	4	3	4	5	20	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	47	102
44	5	3	4	4	3	4	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	36	87
45	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	3	5	22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46	98
46	5	2	4	4	5	5	5	3	33	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	46	107
47	5	4	5	5	2	2	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	33	84
48	5	4	5	5	3	3	4	3	32	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	35	87
49	4	5	5	4	2	4	5	3	32	5	4	5	5	4	2	25	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	35	92
50	5	4	4	5	3	4	5	5	35	4	3	3	3	4	3	20	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	45	100
51	3	4	5	3	5	3	5	5	33	4	5	4	2	5	2	22	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	50	105
52	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	5	26	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	112
53	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	52	116
54	3	3	4	4	4	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	2	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	41	100
55	4	5	3	4	2	4	4	3	29	4	4	5	2	3	3	21	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	39	89
56	4	5	4	4	3	5	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	39	95
57	5	5	4	4	3	5	5	4	35	3	3	4	5	3	3	21	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	45	101
58	5	5	3	4	3	2	3	4	29	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	39	89
59	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	3	4	24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	52	115
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	120
61	5	3	3	4	3	5	4	5	32	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	37	95
62	5	5	5	4	2	3	4	5	33	5	1	1	2	3	4	16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	101
63	5	4	5	5	3	4	5	4	35	1	3	4	3	4	5	20	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	47	102
64	5	3	4	4	3	4	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	36	87
65	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	3	5	22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46	98
66	5	2	4	4	5	5	5	3	33	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	46	107
67	5	4	5	5	2	2	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	33	84
68	5	4	5	5	3	3	4	3	32	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	35	87
69	4	5	5	4	2	4	5	3	32	5	4	5	5	4	2	25	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	35	92
70	5	4	4	5	3	4	5	5	35	4	3	3	3	4	3	20	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	45	100

71	3	4	5	3	5	3	5	5	33	4	5	4	2	5	2	22	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	50	105			
72	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	5	26	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	112	
73	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52	116
74	3	3	4	4	4	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	2	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	41	100	
75	4	5	3	4	2	4	4	3	29	4	4	5	2	3	3	21	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	39	89		
76	4	5	4	4	3	5	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	39	95		
77	5	5	4	4	3	5	5	4	35	3	3	4	5	3	3	21	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	45	101		
78	5	5	3	4	3	2	3	4	29	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	39	89		
79	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	3	4	24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	52	115	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53	120	
81	5	3	3	4	3	5	4	5	32	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	37	95			
82	5	5	5	4	2	3	4	5	33	5	1	1	2	3	4	16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	101	
83	5	4	5	5	3	4	5	4	35	1	3	4	3	4	5	20	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	47	102		
84	5	3	4	4	3	4	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	36	87		
85	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	3	5	22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	46	98		
86	5	2	4	4	5	5	5	3	33	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	46	107		
87	5	4	5	5	2	2	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	33	84			
88	5	4	5	5	3	3	4	3	32	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	35	87			
89	4	5	5	4	2	4	5	3	32	5	4	5	5	4	2	25	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	35	92			
90	5	4	4	5	3	4	5	5	35	4	3	3	3	4	3	20	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	45	100			
91	3	4	5	3	5	3	5	5	33	4	5	4	2	5	2	22	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	50	105			
92	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	5	26	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	112	
93	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	52	116	
94	3	3	4	4	4	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	2	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	41	100		
95	4	5	3	4	2	4	4	3	29	4	4	5	2	3	3	21	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	39	89			
96	4	5	4	4	3	5	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	39	95			
97	5	5	4	4	3	5	5	4	35	3	3	4	4	5	3	21	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	45	101			
98	5	5	3	4	3	2	3	4	29	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	39	89			
99	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	3	4	24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	52	115		
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53	120	
101	5	3	3	4	3	5	4	5	32	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	37	95			
102	5	5	5	4	2	3	4	5	33	5	1	1	2	3	4	16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	101	
103	5	4	5	5	3	4	5	4	35	1	3	4	3	4	5	20	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	47	102			
104	5	3	4	4	3	4	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	36	87			
105	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	3	5	22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	46	98		
106	5	2	4	4	5	5	5	3	33	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	46	107		
107	5	4	5	5	2	2	4	3	30	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	33	84			
108	5	4	5	5	3	3	4	3	32	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	35	87			

109	4	5	5	4	2	4	5	3	32	5	4	5	5	4	2	25	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	35	92
110	5	4	4	5	3	4	5	5	35	4	3	3	3	4	3	20	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	45	100
111	3	4	5	3	5	3	5	5	33	4	5	4	2	5	2	22	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	50	105
112	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	5	26	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	112
113	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	52	116
114	3	3	4	4	4	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	2	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	41	100
115	4	5	3	4	2	4	4	3	29	4	4	5	2	3	3	21	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	39	89
116	4	5	4	4	3	5	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	39	95
117	5	5	4	4	3	5	5	4	35	3	3	4	5	3	3	21	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	45	101
118	5	5	3	4	3	2	3	4	29	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	39	89
119	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	3	4	24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	52	115
120	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	120

		Gestión de calidad																													
		Planeamiento					Organización					Integración					Dirección					Control									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
1	5	3	3	4	3	18	5	4	4	5	3	21	3	5	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	3	19	102
2	5	5	5	4	2	21	3	4	4	3	5	19	4	5	5	5	1	20	1	2	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	96
3	5	4	5	5	3	22	4	5	2	4	4	19	2	4	4	1	3	14	4	3	4	5	5	21	4	4	5	3	3	19	95
4	5	3	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	18	89
5	4	3	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	1	15	4	4	5	4	4	21	92
6	5	2	4	4	5	20	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	109
7	5	4	5	5	2	21	2	4	5	2	3	16	2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	84
8	5	4	5	5	3	22	3	4	5	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18	89
9	4	5	5	4	2	20	4	5	5	2	3	19	4	4	3	5	4	20	5	5	4	2	3	19	3	4	5	3	3	18	96
10	5	4	4	5	3	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	4	5	5	5	5	24	107
11	3	4	5	3	5	20	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	4	2	5	2	5	18	5	4	5	5	5	24	107
12	5	4	5	4	4	22	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	3	21	2	5	5	5	5	22	106
13	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	113
14	3	3	4	4	4	18	5	5	5	2	4	21	2	5	4	5	5	21	5	5	3	4	4	20	2	4	5	5	5	21	101
15	4	5	3	4	2	18	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	5	2	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	91
16	4	5	4	4	3	20	5	4	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	94
17	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	3	3	4	3	3	16	4	5	3	3	3	18	4	3	5	5	5	22	100
18	5	5	3	4	3	20	2	3	4	3	4	16	5	3	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	90
19	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	117
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	120
21	5	3	3	4	3	18	5	4	4	5	3	21	3	5	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	3	19	102
22	5	5	5	4	2	21	3	4	4	3	5	19	4	5	5	5	1	20	1	2	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	96
23	5	4	5	5	3	22	4	5	2	4	4	19	2	4	4	1	3	14	4	3	4	5	5	21	4	4	5	3	3	19	95
24	5	3	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	18	89
25	4	3	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	1	15	4	4	5	4	4	21	92
26	5	2	4	4	5	20	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	109
27	5	4	5	5	2	21	2	4	5	2	3	16	2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	84
28	5	4	5	5	3	22	3	4	5	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18	89
29	4	5	5	4	2	20	4	5	5	2	3	19	4	4	3	5	4	20	5	5	4	2	3	19	3	4	5	3	3	18	96
30	5	4	4	5	3	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	4	5	5	5	5	24	107
31	3	4	5	3	5	20	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	4	2	5	2	5	18	5	4	5	5	5	24	107
32	5	4	5	4	4	22	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	3	21	2	5	5	5	5	22	106
33	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	113
34	3	3	4	4	4	18	5	5	5	2	4	21	2	5	4	5	5	21	5	5	3	4	3	20	2	4	5	5	5	21	101
35	4	5	3	4	2	18	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	5	2	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	91
36	4	5	4	4	3	20	5	4	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	94
37	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	3	3	4	3	3	16	4	5	3	3	3	18	4	3	5	5	5	22	100
38	5	5	3	4	3	20	2	3	4	3	4	16	5	3	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	90
39	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	117
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	120

41	5	3	3	4	3	18	5	4	4	5	3	21	3	5	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	3	19	102
42	5	5	5	4	2	21	3	4	4	3	5	19	4	5	5	5	1	20	1	2	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	96
43	5	4	5	5	3	22	4	5	2	4	4	19	2	4	4	1	3	14	4	3	4	5	5	21	4	4	5	3	3	19	95
44	5	3	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	18	89
45	4	3	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	1	15	4	4	5	4	4	21	92
46	5	2	4	4	5	20	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	109
47	5	4	5	5	2	21	2	4	5	2	3	16	2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	84
48	5	4	5	5	3	22	3	4	5	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18	89
49	4	5	5	4	2	20	4	5	5	2	3	19	4	4	3	5	4	20	5	5	4	2	3	19	3	4	5	3	3	18	96
50	5	4	4	5	3	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	4	5	5	5	5	24	107
51	3	4	5	3	5	20	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	4	2	5	2	5	18	5	4	5	5	5	24	107
52	5	4	5	4	4	22	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	3	21	2	5	5	5	5	22	106
53	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	113
54	3	3	4	4	4	18	5	5	5	2	4	21	2	5	4	5	5	21	5	5	3	4	3	20	2	4	5	5	5	21	101
55	4	5	3	4	2	18	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	5	2	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	91
56	4	5	4	4	3	20	5	4	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	94
57	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	3	3	4	3	3	16	4	5	3	3	3	18	4	3	5	5	5	22	100
58	5	5	3	4	3	20	2	3	4	3	4	16	5	3	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	90
59	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	117
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	120
61	5	3	3	4	3	18	5	4	4	5	3	21	3	5	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	3	19	102
62	5	5	5	4	2	21	3	4	4	3	5	19	4	5	5	5	1	20	1	2	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	96
63	5	4	5	5	3	22	4	5	2	4	4	19	2	4	4	1	3	14	4	3	4	5	5	21	4	4	5	3	3	19	95
64	5	3	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	18	89
65	4	3	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	1	15	4	4	5	4	4	21	92
66	5	2	4	4	5	20	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	109
67	5	4	5	5	2	21	2	4	5	2	3	16	2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	84
68	5	4	5	5	3	22	3	4	5	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18	89
69	4	5	5	4	2	20	4	5	5	2	3	19	4	4	3	5	4	20	5	5	4	2	3	19	3	4	5	3	3	18	96
70	5	4	4	5	3	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	4	5	5	5	5	24	107
71	3	4	5	3	5	20	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	4	2	5	2	5	18	5	4	5	5	5	24	107
72	5	4	5	4	4	22	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	3	21	2	5	5	5	5	22	106
73	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	113
74	3	3	4	4	4	18	5	5	5	2	4	21	2	5	4	5	5	21	5	5	3	4	3	20	2	4	5	5	5	21	101
75	4	5	3	4	2	18	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	5	2	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	91
76	4	5	4	4	3	20	5	4	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	94
77	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	3	3	4	3	3	16	4	5	3	3	3	18	4	3	5	5	5	22	100
78	5	5	3	4	3	20	2	3	4	3	4	16	5	3	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	90
79	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	117
80	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	120

81	5	3	3	4	3	18	5	4	4	5	3	21	3	5	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	3	19	102
82	5	5	5	4	2	21	3	4	4	3	5	19	4	5	5	5	1	20	1	2	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	96
83	5	4	5	5	3	22	4	5	2	4	4	19	2	4	4	1	3	14	4	3	4	5	5	21	4	4	5	3	3	19	95
84	5	3	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	18	89
85	4	3	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	1	15	4	4	5	4	4	21	92
86	5	2	4	4	5	20	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	109
87	5	4	5	5	2	21	2	4	5	2	3	16	2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	84
88	5	4	5	5	3	22	3	4	5	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18	89
89	4	5	5	4	2	20	4	5	5	2	3	19	4	4	3	5	4	20	5	5	4	2	3	19	3	4	5	3	3	18	96
90	5	4	4	5	3	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	4	5	5	5	5	24	107
91	3	4	5	3	5	20	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	4	2	5	2	5	18	5	4	5	5	5	24	107
92	5	4	5	4	4	22	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	3	21	2	5	5	5	5	22	106
93	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	113
94	3	3	4	4	4	18	5	5	5	2	4	21	2	5	4	5	5	21	5	5	3	4	3	20	2	4	5	5	5	21	101
95	4	5	3	4	2	18	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	5	2	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	91
96	4	5	4	4	3	20	5	4	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	94
97	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	3	3	4	3	3	16	4	5	3	3	3	18	4	3	5	5	5	22	100
98	5	5	3	4	3	20	2	3	4	3	4	16	5	3	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	90
99	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	117
100	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	117
101	4	3	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	1	15	4	4	5	4	4	21	92
102	5	2	4	4	5	20	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	109
103	5	4	5	5	2	21	2	4	5	2	3	16	2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	84
104	5	4	5	5	3	22	3	4	5	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18	89
105	4	5	5	4	2	20	4	5	5	2	3	19	4	4	3	5	4	20	5	5	4	2	3	19	3	4	5	3	3	18	96
106	5	4	4	5	3	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	4	5	5	5	5	24	107
107	3	4	5	3	5	20	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	4	2	5	2	5	18	5	4	5	5	5	24	107
108	5	4	5	4	4	22	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	3	21	2	5	5	5	5	22	106
109	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	113
110	3	3	4	4	4	18	5	5	5	2	4	21	2	5	4	5	5	21	5	5	3	4	3	20	2	4	5	5	5	21	101
111	4	5	3	4	2	18	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	5	2	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	91
112	4	5	4	4	3	20	5	4	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	94
113	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	3	3	4	3	3	16	4	5	3	3	3	18	4	3	5	5	5	22	100
114	5	5	3	4	3	20	2	3	4	3	4	16	5	3	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	90
115	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	117
116	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	120
117	5	3	3	4	3	18	5	4	4	5	3	21	3	5	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	3	19	102
118	5	5	5	4	2	21	3	4	4	3	5	19	4	5	5	5	1	20	1	2	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	96
119	5	4	5	5	3	22	4	5	2	4	4	19	2	4	4	1	3	14	4	3	4	5	5	21	4	4	5	3	3	19	95
120	5	3	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	18	89