



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno
Regional de Ancash, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rosa Avelina Salinas Cruz (ORCID: 0000-0002-3854-1975)

ASESOR:

Dr. Alejandro Menacho Rivera (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que mi trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A Dios, por ser quien guía mis pasos y bendice mi vida.

A mi asesor Alejandro Menacho Rivera, por su dedicación, experiencia e infinito apoyo en la investigación. Sobre todo, por inspirarme a seguir desarrollándome profesionalmente.

A la Universidad Cesar Vallejo, por la formación profesional y la organización de la Maestría en Gestión Pública.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa Avelina Salinas Cruz, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “La simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020”, en 91 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020



Rosa Avelina Salinas Cruz

DNI N° 48047903

Índice

	Pág.
Carátula	i
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	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Variables y operacionalización	15
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	23
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	41
Anexo 1. Matriz de consistencia	42
Anexo 2. Instrumentos	44
Anexo 3. Validación de instrumentos	47
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos	60
Anexo 5. Constancia de aplicación de instrumentos	64
Anexo 6. Base de datos	65
Anexo 7. Acta de aprobación de originalidad del trabajo académico	77

Anexo 8. Resumen de Coincidencias – Turnitin	78
Anexo 9. Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis	79
Anexo 10. Autorización de la Versión Final del Trabajo	80

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la Simplificación administrativa	17
Tabla 2	Operacionalización de la Gestión institucional	18
Tabla 3	Distribución de la población y muestra del Gobierno Regional de Ancash	19
Tabla 4	Validación de los instrumentos	20
Tabla 5	Análisis de confiabilidad de los instrumentos	21
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable Simplificación administrativa	23
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la variable Gestión institucional	24
Tabla 8	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Simplificación administrativa	25
Tabla 9	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión institucional	26
Tabla 10	Correlaciones de las variables Simplificación administrativa y Gestión institucional y sus dimensiones	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño	15
Figura 2. Fórmula para el cálculo de la muestra.	19
Figura 3. Distribución de los Niveles de la variable simplificación administrativa	23
Figura 4. Niveles de la variable gestión institucional	24
Figura 5. Niveles de las dimensiones de la variable simplificación administrativa	25
Figura 6. Distribución de los Niveles de las dimensiones de la variable gestión institucional	26

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables Simplificación Administrativa y Gestión Institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre la Simplificación Administrativa y la Gestión Institucional. La población estuvo conformada por 371 trabajadores del Gobierno Regional de Ancash. La muestra estuvo conformada por 189 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario tipo escala de Likert. Para medir la variable Simplificación Administrativa se elaboró un cuestionario conformado por 25 ítems, y para medir la variable Gestión Institucional se elaboró un cuestionario conformado por 34 ítems y se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos.

Los resultados de la investigación determinaron que la relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional es significativa ($p_valor < 0.05$) y alta o fuerte con un coeficiente rho de Spearman de 0.859.

Palabras claves: *Simplificación administrativa, Gestión institucional, Modernización del estado.*

Abstract

The present thesis aimed to determine the relationship between the variables Administrative Simplification and Institutional Management of the Regional Government of Ancash, 2020.

The research was of a basic type, non-experimental design, cross-sectional at the correlational level, since the relationship between Administrative Simplification and Institutional Management was determined. The population was made up of 371 workers from the Regional Government of Ancash. The sample consisted of 189 workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the Likert scale questionnaire. To measure the Administrative Simplification variable, a questionnaire made up of 25 items was elaborated, and to measure the Institutional Management variable, a questionnaire made up of 34 items was elaborated and the statistical software SPSS version 25 was used to process the data.

The results of the research determined that the relationship between administrative simplification and institutional management is significant ($p_value < 0.05$) and high or strong with a Spearman rho coefficient of 0.859.

Keywords: *Administrative simplification, Institutional management, Modernization of the state.*

I. Introducción

Las instituciones realizan actividades para coordinar los esfuerzos del grupo, establecen las pautas a seguir para lograr los objetivos y metas trazadas, con el soporte de las personas y recursos disponibles. Por tanto, la gestión administrativa se sustenta en el proceso administrativo que realiza y sus interacciones con su entorno interno y externo (SGP, 2019). De ese modo, se puede afirmar que la gestión administrativa, y dentro de ésta la gestión municipal, se sustenta en el proceso administrativo que realiza y las interacciones con su entorno interno y externo (Anzola, 2002). Sumado a esto, la acelerada evolución de la sociedad ha marcado un innegable acceso a la información por la mayoría de las personas, que conlleva una mayor exigencia de los ciudadanos, poseen expectativas más claras y por ello, altas expectativas en cuanto al servicio que reciben. El impacto de la calidad del servicio ha trascendido a diferentes sectores, en especial al sector público cuyo reto es optimizar la calidad de atención al ciudadano. Lo cierto es que enfocar acciones hacia la calidad de atención de los ciudadanos y a la eficiencia de los recursos disponibles mediante la gestión institucional y la simplificación administrativa, es una necesidad imperativa en toda gestión pública, reflejada en el proceso de Modernización de la Gestión Pública (Pérez-López, Prior y Zafra-Gómez, 2015; Fenwick y McMillan, 2012; Fossetøl, Breit, Andreassen y Klemsdal, 2015).

La labor de la Gerencia pública española, basa su gestión en procesos modernizadores centrados casi exclusivamente en la sencillez y premura en los trámites e incrementar la motivación y amabilidad en los servidores capaces de brindar un servicio con transparencia, no obstante, pese a los esfuerzos, no ha cubierto adecuadamente los parámetros de la cultura democrática, y su proceso de cambio para implementar la simplificación administrativa, profesionalización y una mejor atención al ciudadano (Arenilla, 2003; Cavalcante, 2018). La estructura de la administración pública municipal en Latinoamérica representa una problemática para el Estado, éste ha emprendido diferentes acciones a través de leyes y reformas para resolver la situación que presentan los entes territoriales, como ajustes en las finanzas territoriales, no obstante, los ciudadanos no se mostraron satisfechos con las acciones del Estado, generando un debilitamiento en la gestión pública municipal (Sáez, 2017; Shaw, 2013; Dawson, 2007). La mayor parte de organismos estatales buscan revisar y establecer nuevos modelos de gestión que permitan alcanzar la eficiencia en su funcionamiento, así como en la entrega de servicios eficientes a

la sociedad (Orrala, 2014 y Roseth et al., 2018; Goldfinch y Wallis, 2010; Lodge, 2011). Esta postura se ratifica con los resultados del ranking Doing Business (2018), que ubica al Perú en la posición 58 entre las 190 naciones encuestadas, en cuanto a la facilidad para hacer negocios, ya que sus procesos son escasos en simplificación administrativa, hecho que ocasionó el descenso en cuatro posiciones en relación al período anterior.

La gestión administrativa en el Perú es muy similar a la problemática que se presenta en el panorama mundial, siendo uno de los países más disfuncionales de Latinoamérica. Las organizaciones y los servicios públicos son ineficientes e insuficientes, lo que dificulta la administración en el interior del país, afectando seriamente la satisfacción del ciudadano. A esta realidad se suma la corrupción en los servicios educativos, de salud, agua e infraestructura. Por otra parte, la necesidad de contar con la capacidad administrativa que garantice el desarrollo de las funciones básicas del Estado (Levitsky y Murillo, 2012).

Peru21 (2015) respecto a la gestión institucional señala que la percepción de los ciudadanos la identifican con la satisfacción de la población en la correcta administración de los recursos estatales por parte de los gobiernos. Por otra parte, se considera que, la gestión institucional no siempre tiene el apoyo del estado, y esto hace que la organización sea ineficaz, y que esto haga que no exista personal capacitado y actualizado para el buen uso óptimo de los recursos de la entidad (Elera, 2010). Asimismo, el aparato público busca propiciar la utilización de los recursos en procedimientos simplificados en la gestión de todas aquellas actividades de conducción necesarias en las funciones administrativas para que el Estado funcione (Sovero, 2007).

Dado que los gobiernos locales son las entidades con mayor contacto con los ciudadanos, se han priorizado las acciones para alcanzar un nivel de modernización, eficiencia y eficacia que permita ofrecer calidad en los servicios que presta. Sin embargo, existen deficiencias en la gestión administrativa como problemas de uniformidad en los procedimientos administrativos, descoordinación en los trabajos por parte de las gerencias, problemas de comunicación/información, trabajo sin planificación o ejecución de actividades sin tomar en cuenta la planificación local e institucional, se prioriza lo urgente en detrimento de lo importante; ello se refleja negativamente en el ambiente externo, es así que se evidencia desorden en el comercio ambulatório, desorden en el transporte público, caos vehicular, entre otros que finalizan quebrantando la gestión institucional del gobierno

regional, lo cual es aprovechado por opositores y fomentan una corriente de crítica continua mellando la dignidad de las autoridades, funcionarios, trabajadores y dañando la imagen institucional.

En el Gobierno Regional de Ancash (GRA) se evidencia un elevado nivel de insatisfacción del ciudadano debido a la falta de implementación de las normativas emitidas por el Estado para simplificar la administración pública, se evidencian barreras burocráticas que generan lentitud en los trámites, grandes filas, desconocimiento de los procesos y de los responsables de éstos procesos, entre otros problemas, que afectan la gestión institucional del gobierno regional. Asimismo, se evidencia que los funcionarios de mayor antigüedad tienen empoderada la burocracia de la institución, y esto hace que exista un deficiente manejo en los diferentes servicios prestados a la población. Por otra parte, el GRA durante los últimos 10 años ha venido atravesando por actos repudiables de manos de sus ex gobernadores, incurriendo en delitos de malversación de fondos del Estado, cohecho pasivo y activo, colusión, negociación incompatible, cobros indebidos, tráfico de influencias y patrocinio ilegal por la construcción e implementación del Hospital La Caleta, en el distrito de Chimbote, entre otras problemáticas. Cabe resaltar, que existe una deficiente gestión de procesos que se evidencia en la toma de decisiones y elaboración de normas que afectan seriamente a la gestión institucional, entre otros debido a que no cuenta con profesionales expertos en el tema, por otra parte hay una inestabilidad precaria en las contrataciones de personal ya que esto se rige por fines políticos y no por meritocracia (Despacho congresal, 2019).

Para el objeto de investigación se realizó un análisis de estudios en el ámbito internacional, en ese sentido el trabajo realizado por Bueno (2019) tuvo el propósito de inspeccionar normativa y deliberadamente el fenómeno de la simplificación administrativa, a nivel exploratorio. Realizando un análisis de los artículos de la Ley Española a favor de la implementación del proceso de simplificación administrativa. El autor concluyó que las normativas vigentes son de utilidad y aplicación obligatoria en entornos virtuales, por los beneficios que reportaría en la simplificación de los procesos administrativos, lo cual se sustenta en el régimen de la constitución Española en el Art. 105.c. que actúa en legitimidad de los principios, regulaciones, reglamentos, leyes y otros, de la cooperación y conexión de las Administraciones Públicas.

Ndebele y Lavhelani (2017) investigaron la gestión institucional en la comuna de Limpopo, evidenciando la insatisfacción de los pobladores ante los servicios públicos, encontrando que en las prestaciones de servicios públicos hay sobrecarga laboral que no permite la atención oportuna, asimismo, lentitud en la atención de las solicitudes, deficiencias en el flujo de las tareas y las comunicaciones, además de un estado crítico en la recaudación de suficientes ingresos.

Por otra parte, Trayter (2016) en su trabajo de investigación analizó la normatividad de simplificación administrativa en el contexto de la actividad económica de circulación de mercancías y prestación de servicios, concluyendo que la administración carecía de sustento para comunicar y respetar el reglamento de gestión en la entidad. Asimismo, Velázquez y Arzate (2015) evaluaron el programa de Regularización de la Tenencia de la Tierra “Cumpliendo Contigo por el Beneficio de tu Patrimonio” conociendo las características de un ciudadano, concluyendo que si existe relación entre la satisfacción de los clientes y las estrategias de las teorías fundamentadas, los cuales proporcionaron innovadores hallazgos en materia de evaluaciones de políticas y planes gubernamentales, que fueron integrados al procedimiento de estudio de las personas que lucharon en contra de los procedimientos y resultados de los programas.

Asimismo, en las investigaciones nacionales relacionadas con el presente estudio, destaca el estudio de Calagua (2018) sobre simplificación administrativa y la calidad de servicio, determinando que existe un porcentaje de correlación entre las variables con 0,725 y un p valor igual a 0,000; considerando que hay vínculos directos entre las variables. En el mismo sentido, Solís (2018) investigó la simplificación administrativa y calidad del servicio educativo, mediante los estadísticos Kruskal-Wallis y Chi cuadrado concluyó que entre las variables existe una relación significativa con un coeficiente de 5.493 y un valor $p = 0.064$ mayor que $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$).

Por otra parte, Asca y Rodas (2017) realizaron un estudio sobre la simplificación de los procedimientos administrativos en la satisfacción del personal. Determinando que la simplificación de los procesos influye de manera significativa en la satisfacción de los colaboradores con un valor $p = 0.000 < 0.01$; y se aprecia una correlación media con un coeficiente de 0.449.

Así también, Maravi (2017) estudió el mecanismo de la Ley N°. 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras

Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. Investigación de nivel exploratorio, en la cual se analizaron las recomendaciones alcanzadas por la OCDE en materia de simplificación, concluyendo que los procesos y procedimientos en el Perú se cumplen de forma estandarizada.

En la investigación de Sosa (2017) se determinó la influencia de las medidas de simplificación administrativa en los procedimientos del registro nacional de identificación, se hizo uso de entrevistas y una serie de guías administrativas para la recolección de datos, con los cuales después de analizarlos se concluyó que las medidas están siendo vulneradas por causa de que los requisitos que se solicitan en RENIEC son fácil de evadir.

Por su parte, Chain (2017) en su trabajo de investigación sobre gestión institucional y la simplificación administrativa determinó un valor positivo de correlación de 0.456, con un valor de significancia $< 0,05$, es decir, que existe una relación significativa y moderada entre las variables.

Lindley (2016) investigó sobre cómo identificar las cargas o efectos jurídicos que se generan en los procedimientos administrativos diseñados por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (INDECOPI). Después de una ardua observación y revisión documental llegaron a la conclusión que la emisión de la Ley N° 30056, EBB&SA tiene efectos preventivos en diferentes modalidades de los tipos de procedimientos que favorecen la simplificación.

Asimismo, Jara (2016) en su estudio sobre Simplificación Administrativa en relación con el saneamiento urbano, llegó a la conclusión que el Programa Nacional de Saneamiento Urbano muestra deficiencias en los procedimientos, trámites y otros, esto hace que la entidad incurra en gastos excesivos, dado que aún no se han implementado los procesos para la simplificación administrativa.

El aporte de Lindley (2015) incluyó el estudio de las legislaciones internas en eliminación de las barreras burocráticas y simplificación administrativa. Se concluyó que para armonizar las legislaciones es primordial la implementación de programas y/o actividades que repriman y descarten las trabas burocráticas ilícitas o que no influyan en la economía nacional.

El fundamento teórico se compone de publicaciones representativas: para la variable simplificación administrativa se ha consultado la Ley Orgánica de Gobiernos

Regionales - Ley N° 27867 (2002), que define a los gobiernos regionales con voluntad popular, constituidos por personalidad jurídica con derecho público, con política autónoma, administrativa, económica y financiera. Conforme a ley los gobiernos regionales tienen jurisdicción territorial en respectivas circunscripciones. Tienen como propósito el de fomentar el desarrollo sostenible en la región, promoviendo el empleo y la inversión pública y privada garantizando igualdad de oportunidades de sus habitantes. Por otra parte, la OCDE apunta la necesidad a una mejor organización entre los distintos niveles de Gobierno, con menos burocracia, menos obstáculos, poco tiempo en acceder a las funciones públicas, y mayor evaluación y capacitación para el personal administrativo; en cuanto a la ciudadanía, es común encontrar una desvinculación con sus deberes cívicos, participación en cuestiones políticas o pago de impuestos. Este comportamiento repercute negativamente en la legitimidad del gobierno, disminuyendo su capacidad para administrar y brindar los servicios públicos de mayor calidad, generando un circuito vicioso que desmejora la satisfacción de los ciudadanos y desgasta más aun el contrato social (Maravi, 2017). En cuanto a las definiciones de simplificación administrativa, según Domenech (2014) en los adelantos y decisiones políticas son necesarios el seguimiento ad-hoc de normas institucionales, las cuales sirven para minimizar los obstáculos que existen entre los ciudadanos y los servidores de las instituciones públicas. Para Peraltilla (2010) la simplificación administrativa está constituida por un conjunto de procesos que la gestión pública ha establecido en normativas necesarias para regular la atención a los administrados.

La Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021, a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros (2012) se distingue de forma clara el propósito de la simplificación administrativa, que señala que es prioritario para la gestión pública supresión de procesos que obstaculicen el flujo de los procesos y la reducción de costos innecesarios para los ciudadanos, que son la causa de un adecuado funcionamiento de la función pública.

Otro planteamiento la alcanza la Asociación Civil Transparencia (2007) respecto a la simplificación administrativa sostiene influye en los aspectos tangibles y perceptibles en las que se realizan las actividades de los ciudadanos en las entidades del sector público, con el propósito de alcanzar la eficiencia en los procesos y la satisfacción del ciudadano.

Por su parte, Ortega y Márquez (2005) definen a la simplificación administrativa como el conjunto de procesos que pretenden agilizar los trámites y gestiones de los ciudadanos antes las diversas instituciones públicas en un entorno de transparencia y de ese modo alcanzar el objetivo de brindar un mejor servicio al ciudadano.

Otra definición se encuentra en Generalitat Valenciana (2013) afirmando que la simplificación administrativa se conforma por las acciones orientadas a optimizar los procesos que conducen la administración pública con el propósito de reducir trámites, etapas, y todo aquello que no permita realizarlos con agilidad. Para ello, también realiza un proceso de racionalización de los recursos para mejorar los procesos e incrementar el rendimiento.

En el D.S. N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, sobre la simplificación administrativa el cual define las formalidades de la alta demanda de los procedimientos administrativos, e identificar y eliminar requisitos, reduciendo los tiempos, quejas y sugerencias (D.S. N° 123-2018). Por otra parte la Secretaria de Gestión Pública, (2015) publicó el manual para la mejora a la atención a la ciudadanía en las entidades públicas, los cuales indican que la utilización del mismo contribuye en la mejora de la eficiencia, calidad de los procedimientos y servicios administrativos. De acuerdo con López (2015) este es un procedimiento a través del cual se busca eliminar ciertos requisitos, características vinculadas al despliegue de los procesos administrativos y servicios brindados en exclusiva por los organismos, a los que considera innecesarios en los procedimientos que se brinda a la ciudadanía. La simplificación administrativa según Molina, (2016) establece que los procesos de la gerencia pública se encamine sin complicación en el proceso de la misma. La simplificación administrativa son acciones que se ejecutan y facilitan los procesos en el sector público con la optimización de los trámites y procedimientos administrativos con el propósito de eliminar trabas burocráticas (Castillo, Gutiérrez, y Stumpo, 2007). Por otra parte, Muñoz (2011) considera que la simplificación administrativa se relaciona económicamente y socialmente, pues permite promover el empleo competitivo, menos pobreza y menos informalidad, además considera que esta es una práctica para la mejora de los procedimientos reduciendo costos, tiempo y trámites.

En este contexto, la gestión pública evidencia la necesidad de ser atendida por las autoridades del Estado brindando una mejor calidad de atención al ciudadano, de allí la

naturaleza dinámica de la simplificación administrativa con el propósito de transformarse en un Estado más ágil, eficiente y desburocratizado. Considerando que la simplificación de los trámites públicos es clave para mejorar no solo la calidad de los servicios sino la confianza en el Estado (PNMGP, 2019). Es así que el Estado promulgó la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658 del 2002, con el propósito de fortalecer la gestión pública y contribuir con un gobierno democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, aunque durante muchos años no se ha visto un gran avance en materia de simplificación administrativa, porque son pocas las entidades gubernamentales que han podido establecer mecanismos para una adecuada gestión de la institución , sea por diversos motivos como son el presupuesto, el desinterés de los funcionarios, la falta de capacitación del recurso humano, la emisión de normas que regulen los procesos, entre otras que corresponden a la problemática de cada entidad.

Por su parte, la Secretaría de Gestión Pública (SGP, 2011) señala que la simplificación administrativa, debe ser realizada por el sector público, para ordenar y perfeccionar la prestación de los servicios públicos. El D.S. N° 004-2013-PCM establece el Régimen de Simplificación Administrativa determina como objetivo la gestión por procesos y la simplificación administrativa en todas las entidades públicas. En el mismo sentido, la Ley N° 27444, modificada por el D. L. N° 1272 y la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, aprobada por D.L. N° 1256 regulan la implementación de los mecanismos de simplificación administrativa, este cuerpo normativo se ha gestado sobre la base de las recomendaciones vertidas por la OCDE con el fin de reducir las cargas impuestas a los administrados en procesos administrativos, otorgar a la PCM las facultades para la implementación de lineamientos complementarios de simplificación administrativa, garantizar su cumplimiento y suprimir las limitaciones impuestas por la burocracia.

La encuestadora Simplificando Vidas realizó un encuesta sobre la relación entre la satisfacción ciudadana y la adopción de innovaciones tecnológicas por parte de las instituciones prestadoras de servicios, tuvieron como resultado que los municipios distritales deben esforzarse en mejorar su gestión y tener flexibilidad de sus requisitos, tener en claro la documentación a solicitar, la claridad de sus formularios el costo y cantidad de los documentos solicitados (BID, 2018).

Es así como en diversos países y sociedades se establecen estrategias de simplificación administrativa para bienestar de las administraciones y de los ciudadanos, es así por ejemplo que la unión europea propuso la simplificación administrativa en Rumania con el fin de reducir el porcentaje de carga administrativa vista como una solución para aumentar la competitividad de las empresas del país y posteriormente se aprobó estrategias estableciendo objetivos, acciones y plazos para reducir la carga administrativa para los ciudadanos, conteniendo propuestas de simplificación (Bubatu, 2018).

Por otro lado, la metodología brindada por la SGP (2011), cuyo objetivo es aportar lineamiento a las organizaciones públicas para la reducción de procesos administrativos haciendo uso de un régimen estándar en un sentido integral. El cual busca guiar a las organizaciones públicas en la optimización de sus procesos administrativos, tanto económico, legales, y en equipos e infraestructura; impulsando la colaboración en la orientación de tramites de procesos o prestación de servicios hacia la ciudadanía. Asimismo, busca colaborar en la instauración de una gestión pública en la organización, involucrando distintas unidades funcionales que le permitan la optimización de la gestión administrativa. Así como también en la integración de la constante de sus funciones públicas en función del valor público como un justificante de los procedimientos administrativos. Hace dos décadas, en el Perú, y según el Decreto Legislativo 007/2011-PCM, los procesos de reforma institucional dirigidos a los tramites y procedimientos administrativos se vienen desarrollando de forma eficiente y eficaz, con razonables costos, y enfocados a la ciudadanía.

En cuanto al objetivo de la simplificación administrativa Revilla (2014) afirma que corresponde al Estado y a su aparato administrativo, garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas con el propósito de brindar una mejor atención al ciudadano y velar por el interés general. Por otra parte, Cruz (2010) sostiene que la simplificación administrativa es el conjunto de procedimientos diseñados para reducir, mejorar, optimizar los procesos y también sus costos para beneficio y facilidad de los usuarios de los servicios públicos. Esta tarea implica la eliminación de las actividades que no reportan un valor al servicio, por las demoras o largas filas, costos innecesarios o requisitos innecesarios. Por tanto, la simplificación como parte del proceso de mejoramiento de la calidad realiza el rediseño de sus procesos cuyos beneficios para el ciudadano y le entidad justifican los costos que requiere. En ese sentido, Servir (2016) sostiene que los esfuerzos

se deben enfocar en reducir los tiempos, etapas, costos de los procesos y entregar al cliente interno o externo un producto o servicio de calidad y cubrir sus expectativas. Así también, Adrianzen, (2010), presenta una línea de tiempo que muestra los avances en materia de simplificación administrativa e identifica las buenas prácticas.

Para las dimensiones de la Simplificación administrativa se tomó en cuenta las siguientes: Dimensión tiempo de atención en términos deben ser entendidos como duración de los trámites administrativos y así minimizar la burocracia en las entidades públicas. Por otra parte La Ley N° 27444 establece un plazo para la realización de tareas comunes de los servidores públicos dentro de la entidad, es decir que se tiene un tiempo determinado para los trámites documentales y ser derivado al órgano o unidad competente. Dimensión Costo de los procedimientos es el valor que se le da a cada uno de los elementos que conforman los procedimientos, para ello se debe costear cada uno de los recursos que se necesitan para expedir un servicio solicitado. Para determinar los costos de un procedimiento administrativo se deben incluir todos los costos que estén vinculados para su entrega, los cuales deben ser justos para no afectar a la ciudadanía. Merriam y Caffarella (2009), sostienen que los costos administrativos representan exclusivamente los gastos que demanda la atención de un servicio. Los costos se agrupan en Costo directo identificable y Costo directo no identificable (Secretaría de Gestión Pública, 2011). Al respecto, la perspectiva de Business Process Management, Hitpass (2013), explica el propósito de toda empresa en orientar a optimizar sus procesos y costos en beneficio de sus clientes y trabajadores. Dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos, consiste en crear estrategias dentro de las entidades para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece a los ciudadanos. La Secretaría de Gestión Pública (2011) en la metodología de Simplificación Administrativa establece que el enfoque de mejora continua tiene las siguientes etapas: planear, hacer, verificar y actuar. Por otra parte, Guzmán (2013) señala la importancia de la gestión administrativa en la entidad, y su responsabilidad en con sus administrados, de allí la necesidad de optimizar los procesos fundamentales para brindar una mejor atención al ciudadano.

Asimismo, para el fundamento teórico de la variable gestión institucional se tomó en cuenta los siguientes aportes: Farro (2001) define la gestión institucional como la capacidad para realizar la implementación de estrategias en la planificación y presupuestos de la entidad. Por otra parte, Bastida y Pisconte (2009) señalan que es la suma de acciones

y/o actividades necesarias para alcanzar las metas y objetivos planteados a nivel gubernamental. Es importante incluir los estudios realizados por Cole (2004) respecto a la administración moderna y su complejidad en aumento con el paso del tiempo por lo cual, desde una perspectiva pragmática, plantea realizar ajustes en sus indicadores de gestión y en la innovación en sus procesos. Asimismo, el enfoque planteado por Caldas, Carrión y Hera (2017) considera que el éxito en la gestión comprende factores como la responsabilidad en la ejecución de las tareas y la eficiencia y eficacia en la planificación y ejecución de los procesos en la organización, en orden de garantizar un desarrollo sostenible. En el mismo sentido, Hurtado (2008) plantea la gestión administrativa desde un punto de vista sistémico donde los procesos de planificación, organización, dirección, ejecución y control son partes que interactúan entre sí y con su entorno para el logro de los objetivos. Otra definición se encontró en França Filho (2004) (citado en Santos, 2017) quien destaca el enfoque pragmático de la gestión mediante la cual el proceso requiere de técnicas gerenciales para la conducción de entidad.

La gestión institucional a lo largo del tiempo ha ido evolucionando e integrándose otras especialidades como el marketing, las finanzas, la gestión del talento humano, entre otros, y todas ellas sobre la base de las teorías de la administración de Fayol.

La gestión administrativa se caracteriza por su orientación hacia el logro de las metas y objetivos institucionales para lo cual se requiere de la integración de diversos recursos (Waldron, Vsanthakumar y Arulraj, 2014; Triguero, Peña-Vinces, González-Rendon, y Sánchez-Apellanizm, 2012). Asimismo, se caracteriza por el diseño de estrategias de calidad, la distribución del tiempo, las estrategias de control, de contingencias y retroalimentación; de modo que cada institución determina su estilo para gestión sin embargo, toda gestión debe aplicar los principios de oportunidad, optimización de recursos, mantenimiento y seguridad (Caldas, Carrión y Hera, 2017).

Otra definición la alcanza Pons y Ramos (2012) quienes consideran que los equipos directivos realizan los procesos administrativos con el propósito de alcanzar las metas institucionales y las necesidades de la institución y por ende, realizar los ajustes necesarios.

Asimismo, la concepción de Anzola (2012) sostiene que el logro de los objetivos es el resultado de un trabajo en equipo y coordinado entre las diversas áreas de la institución, para ello considera necesario realizar los procesos de planificación, la organización de actividades y recursos, la dirección de los diversos equipos acorde con la misión y visión de la institución, y el correspondiente control y evaluación de los resultados en cada etapa.

Es importante destacar que los procesos administrativos se han orientado hacia dos aspectos importantes: los beneficios económicos que devienen de una gestión adecuada; y la gestión del talento humano que es imprescindible en el logro de las metas institucionales (Smith, 1776 citado en Robbins, 2010).

Respecto a los enfoques de la gestión administrativa, se consideran los planteamientos de Robbins (2010) respecto al enfoque clásico (s. XX) centrado en las formas de administrar las organizaciones, basado en la racionalidad como forma de garantizar un trabajo eficaz. Alcanza la visión científica de la administración propiamente dicha. El enfoque científico de la administración está representado por Taylor (1856-1915) en el cual la presencia del método científico en los procesos administrativos garantizan mejores formas de realizar el trabajo. El enfoque cuantitativo, es representado por Robbins (2010) quien destaca la aplicación de métodos cuantitativos de soporte a la toma de decisiones a favor de la mejora de las instituciones. En tanto, el enfoque contemporáneo se basa en la teoría de sistemas y el paradigma de contingencias para explicar los procesos administrativos y la buena praxis administrativa, considerando que la empresa es un sistema con procesos que interactúan entre sí como un todo, y como tal interactúa con su entorno (Robbins, 2010). Por otra parte, se introduce los enfoques estratégicos de la administración, como la visión y misión de la organización, sus objetivos y su impacto en la sociedad (Chiavenato, 2001).

Las dimensiones de la gestión institucional considerando las teorías de Fayol (citado en Stoner, Freeman & Gilbert, 1996) corresponden al modo en que realizan los procesos administrativos partiendo de su concepción hasta la materialización de los mismos, para lo cual requiere de procedimientos ordenados y sistematizados que incluyan al mismo tiempo alternativas de solución ante cualquier eventualidad. En el presente estudio se consideró incluir los estudios realizados por Münch, quien considera que la gestión se descompone en cuatro aspectos: la planeación, la organización, la dirección y el control. La dimensión Gestión de la planeación, consiste en fijar los principios, visión, misión objetivos y políticas que aseguren la correcta utilización de los procesos administrativo mediante herramientas estratégicas que apoyen la toma de decisiones en función de los lineamiento para la optimización de la eficiencia, eficacia, de los procedimiento oportunos en la prestación de servicios (Münch, 2006). Dimensión Gestión de la organización es un proceso estructurado, establece una jerarquía vertical u horizontal según las funciones de trabajo, identificando las necesidades en la etapa de planificación de

los procesos; así mismo se debe establecer los objetivos que la organización desea alcanzar, estableciendo mecanismos de supervisión, control y auditoría. La documentación debe ser detallada en cada uno de los procesos administrativos dentro de los instructivos y manuales, permitiendo que el cotejo de los indicadores de gestión aseguren que el talento humano requerido por las entidades estatales sea eficiente y eficaz (Mûnch, 2006). Dimensión Gestión Dirección: es aquel elemento de la gestión institucional que logra el cumplimiento de lo planeado dentro de la entidad, la ejecución de los planeamientos deben ser de acuerdo a la estructura organizacional, considerando el esfuerzo de todo el grupo social mediante la comunicación y la supervisión. La Gestión Dirección pone en marcha todos los lineamiento, objetivos, implementación de las actividades de la organización y la eficacia de los sistemas de control (Mûnch, 2006). Dimensión Gestión de Control, consiste en la verificación y evaluación de la ejecución de lo planeado, para prevenir o establecer medidas correctivas de los resultados en relación con los planes de la entidad. Asimismo, la gestión de control reduce costo y ahorra tiempo al evitar errores (Mûnch, 2006).

Por lo expuesto anteriormente, se plantea lo siguiente: ¿De qué manera se relaciona la simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020?

La investigación se justifica de acuerdo a los razonamientos señalados por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Teóricamente se justifica porque considera que la simplificación administrativa debe orientarse a una mejor atención a los ciudadanos. En la justificación práctica, porque el caso de estudio contribuirá a optimizar los servicios del Gobierno Regional de Ancash y así lograr los objetivos y metas de la entidad. En la justificación social, porque contribuirá con información importante para estudios futuros.

En ese sentido, El objetivo general del trabajo de investigación es: Determinar la relación de las variables simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020. Los objetivos específicos que se han elaborado son: a) Determinar la relación entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020; b) Determinar la dimensión costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020; c) Determinar la dimensión mejora continua de los procesos y procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

Del mismo modo, se estableció la hipótesis general que plantea que existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de

Ancash, 2020. Las Hipótesis específicas plantean que: a) Existe relación entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020; b) Existe relación entre costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020; c) Existe relación entre la dimensión mejora continua de los procesos y procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Método

El trabajo de estudio se realizó aplicando el método inductivo porque parte del razonamiento de hechos o fenómenos particulares que se aceptan como verdaderos de modo que se arriben a conclusiones que sean posibles de generalizar (Bernal, 2010).

2.1.2. Tipo

El estudio es básico, puesto que el estudio de las variables permitirán incrementar el conocimiento científico al respecto (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

2.1.3. Diseño

El diseño es no experimental, transversal, correlacional. Es no experimental porque no se manipulan intencionalmente las variables, se observan los fenómenos en su contexto natural para su análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Es transversal porque se ha recolectado datos en un mismo momento, que permite describir la variable y establecer su relación. Es correlacional, porque se busca la conexión entre las variables o sus resultados, teniendo como apoyo la aplicación de la estadística (Bernal, 2010). Su representación gráfica es la siguiente:

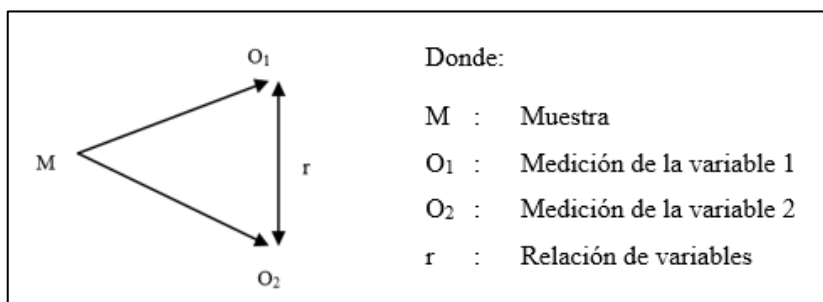


Figura 1. Esquema del diseño

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Simplificación administrativa

Definición conceptual

La simplificación administrativa tiene por objetivo la adecuada administración pública, para ello, se requiere la eliminación de obstáculos o costos innecesarios, una tarea importante y necesaria que toda entidad del Estado debe implementar en orden de brindar

una mejor atención al ciudadano. La simplificación administrativa requiere de una reorientación de los procesos y la optimización de la prestación de servicios que brinda el Estado, lo cual es posible de alcanzar con la aplicación del marco normativo vigente y las herramientas disponibles para ello (SGP, 2020).

Definición operacional

La variable simplificación administrativa es de naturaleza cualitativa, categórica, de escala ordinal, para ello, se ha descompuesto en tres dimensiones y se han establecido tres niveles: En inicio, En proceso y Avanzado.

2.2.2. Gestión institucional

Definición conceptual

Mûnch (2006) define la gestión institucional como el proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, los procedimientos administrativos de la entidad.

Definición operacional

La variable gestión institucional es de naturaleza cualitativa, categórica, de escala ordinal, para ello, se ha descompuesto en cuatro dimensiones y se han establecido tres niveles: Deficiente, Regular, Eficiente.

2.2.3. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la Simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	-	Escala ordinal.	E n inicio [25-57]
	Recepción de documentación	7	Totalmente en desacuerdo (1)	
	Entrega de documentación		En desacuerdo (2)	
Costo de los procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención	-	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	E n proceso [58 – 91]
	Nivel de aceptación de los costos que incurre	14	De acuerdo (4)	
Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	5 -	Totalmente de acuerdo (5)	A vanzado [92 – 125]
	Eficiencia	25		
	Simplificación			
	Legitimidad			

Fuente: Autoría propia. Elaborado en base a PCM – SGP (2015).

Tabla 2

Operacionalización de la Gestión institucional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Gestión de planeación	Visión/Misión	-	Escala ordinal.	Deficiente [34 - 78]
	Objetivos/ metas	8		
	Políticas	8		
Gestión de organización	Organización	-	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Regular [79 – 124]
	Procesos	17		
	Responsabilidades	17		
Gestión de dirección	Laissez-Faire	8 -	Totalmente de acuerdo (5)	Eficiente [125 – 170]
	Participativo	28		
	Autocrático	28		
Gestión de control	Preliminar	9 -		
	Concurrente	34		
	Feedback	34		

Fuente: *Autoría propia. Elaborado en base a Münch (2006)*

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población es una agrupación de casos que se van a estudiar y que han sido definidos y a los cuales se tiene acceso y que cumplen con criterios; además, constituye el referente para la determinación de la muestra (Arias-Gómez, Villasís-Keever y Miranda-Novales, 2016).

La población del presente estudio estuvo conformada por los 371 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash. En la Tabla 3 se detalla la distribución de la población.

2.3.2. Muestra

Es el subconjunto de un universo o población con características similares (May, 2011). La selección de muestra estuvo conformada por 189 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash.

Tabla 3

Distribución de la población y muestra del Gobierno Regional de Ancash

Órganos o unidades orgánicas		Cantidad de trabajadores	Muestra
	Presidencia regional	8	3
Alta dirección	Consejo regional	3	1
	Gerencia general regional	4	1
Órgano de control		15	5
Órgano de defensa		13	5
Órgano de asesoramiento		20	7
Órgano de apoyo		70	25
Órgano de línea		94	34
Órganos dependientes		19	7
Órganos desconcentrados	Sub región Pacífico	55	20
	Sub región Conchucos Bajo	14	5
	Sub región Conchucos Alto	15	6
Aldeas infantiles	"Señor de la Soledad" - Huaráz	21	8
	"Virgen Peregrina" - San Marcos	20	7
Total		371	189

Fuente: CAP del Gobierno Regional de Ancash.

Muestreo

Para Valderrama (2015) el muestreo es una técnica que permite obtener el número de elementos de la muestra. En este estudio se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, los cálculos realizados permitieron determinar el tamaño de la muestra, mediante la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

α (0,05) : Nivel de significancia Z (1,96) : Valor de la distribución normal para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$ P (0,5) : Proporción de éxito.	Q (0,5) : Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$) ϵ (0,05) : Tolerancia al error N : Tamaño de la población. n : Tamaño de la muestra.
---	--

Figura 2. Fórmula para el cálculo de la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Para Valderrama (2015) la técnica es un plan de procedimientos para la recolección de dato que conduce a reunir datos con un propósito específico. La técnica empleada para recopilar la información fue la encuesta.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario de Simplificación administrativa

Se elaboró en base a los lineamientos y normativas emitidas en materia de Simplificación administrativa emitidos por la Secretaría de Gestión Pública (PCM – SGP (2015). Estuvo conformado por 25 ítems, con cinco opciones de respuesta distribuidos en sus tres dimensiones (Ver Anexo 2).

Cuestionario de Gestión institucional

Se elaboró en base al trabajo realizado por Munch (2006). Estuvo conformado por 34 ítems, con cinco opciones de respuesta distribuidos en sus cuatro dimensiones (Ver Anexo 2).

2.4.3. Validez

Según Creswell y Plano (2018) la validez de un instrumento se refiere al grado de medición de la variable que se pretende medir. La validez fue determinada mediante juicio de expertos, quienes emitieron opinión de aplicable al encontrar que los cuestionarios tienen suficiencia. En la Tabla 4 se muestran los dictámenes de los expertos. En el Anexo 3 se adjuntan los certificados de validez.

Tabla 4

Validación de los instrumentos

Validador	Dictamen
Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
Dra. Silvia Alza Salvatierra	Aplicable
Dr. Alejandro Menacho Rivera	Aplicable

Fuente: Certificados de validez.

2.4.4. Confiabilidad

Mediante una prueba piloto realizada en 21 trabajadores se determinó la fiabilidad de los instrumentos. Mediante el coeficiente alfa de Cronbach se determinó que ambos cuestionarios son fiables. En la Tabla 5 se muestran los detalles de la fiabilidad. En el Anexo 4 se muestra el análisis de fiabilidad.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Simplificación administrativa	0,959	25
Gestión institucional	0,984	34

Autoría propia.

2.5. Procedimiento

Para la recolección de la información se solicitó la autorización a la Gerencia General del Gobierno Regional de Ancash para la aplicación de los cuestionarios en los trabajadores de la institución. Asimismo, se informó del propósito de la investigación y su importancia, requiriendo la participación voluntaria de los trabajadores. La recolección de la información se realizó de manera virtual, mediante formularios de Google Drive, enviados a los trabajadores que indicaron su conformidad en participar en el proceso. Las respuestas al cuestionario se almacenaron en una hoja de cálculo de Google Drive, que fue descargada para su análisis.

2.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis se organizó la base de datos recolectada y se procedió a ejecutar el análisis descriptivo, que consistió en el ordenamiento de los datos en categorías de acuerdo a los niveles y rangos establecidos, presentándolos en tabla de frecuencias y gráficos estadísticos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman para medir la correlación entre variables, presentando los resultados en tablas.

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos contemplados en el desarrollo de la investigación fueron criterios de Consentimiento de la entidad, confidencialidad, libre participación y anonimidad. Asimismo, se incluyeron las consideraciones

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Resultados descriptivos de la variable Simplificación administrativa

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la variable Simplificación administrativa

Nivel	Rango	<i>f</i>	%
En inicio	[25 - 57]	103	54.5
En proceso	[58 - 91]	49	25.9
Avanzado	[92 - 125]	37	19.6
Total		189	100.0

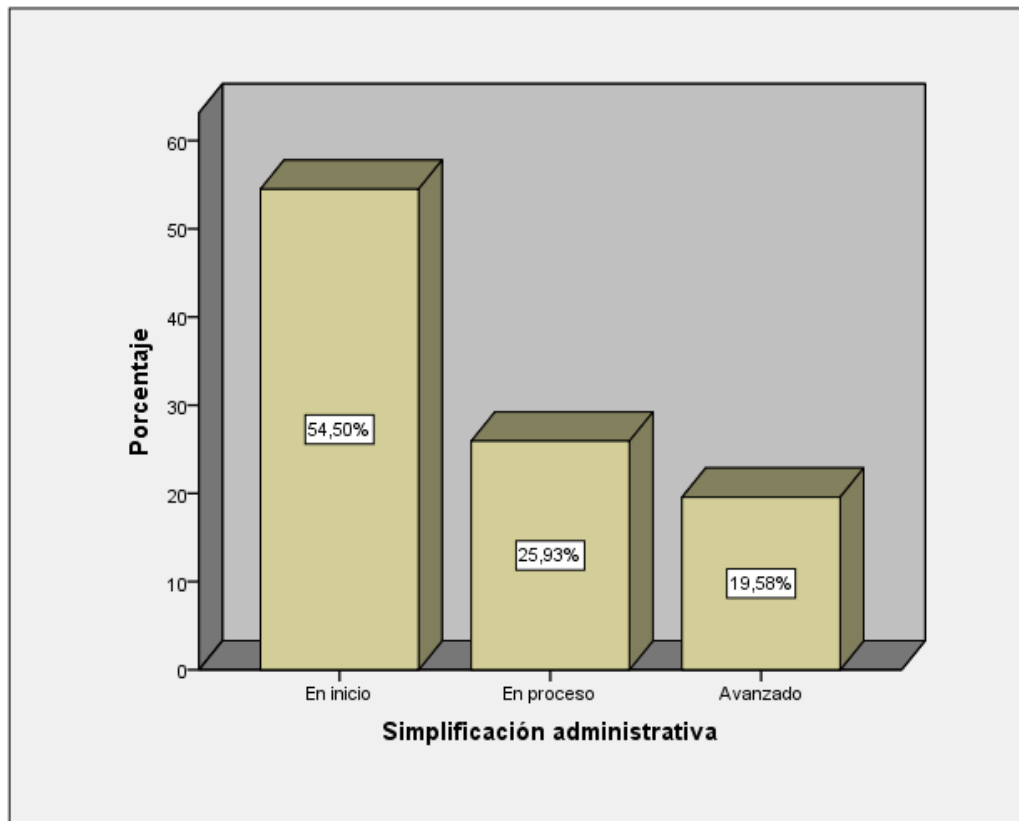


Figura 3. Distribución de los Niveles de la variable simplificación administrativa

En la tabla 6 figura 3 observamos el grado de percepción de la variable simplificación administrativa, considera que esta un nivel de inicio según percepción del 54.50%, mientras que el 25.93% está en el nivel en proceso, del mismo modo se observa que el 19.58% se encuentra en un nivel avanzado.

Resultados descriptivos de la variable Gestión institucional

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la variable Gestión institucional

Nivel	Rango	<i>f</i>	%
Deficiente	[26 - 60]	110	58.2
Regular	[61 - 95]	43	22.8
Eficiente	[96 - 130]	36	19.0
Total		189	100.0

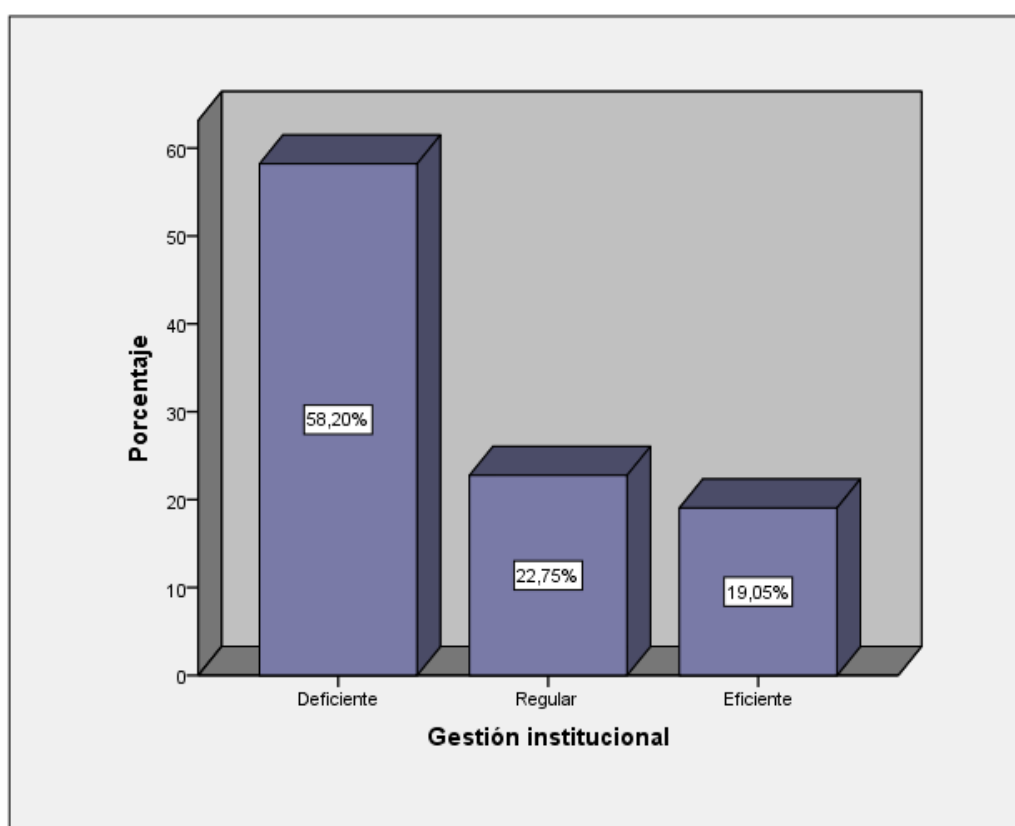


Figura 4. Niveles de la variable gestión institucional

En la tabla 7 y figura 4, la variable gestión institucional, es percibida por el 58.20% de los trabajadores como deficiente, el nivel 22.75% considera que es regular; y el 19.5% considera que es eficiente.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Simplificación administrativa

Tabla 8

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Simplificación administrativa

	D1. Tiempo de atención		D2. Costo de los procedimientos		D3. Mejora continua de procesos y procedimientos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
En inicio	102	54.0	105	55.6	115	60.8
En proceso	40	21.2	49	25.9	33	17.5
Avanzado	47	24.9	35	18.5	41	21.7
Total	189	100.0	189	100.0	189	100.0

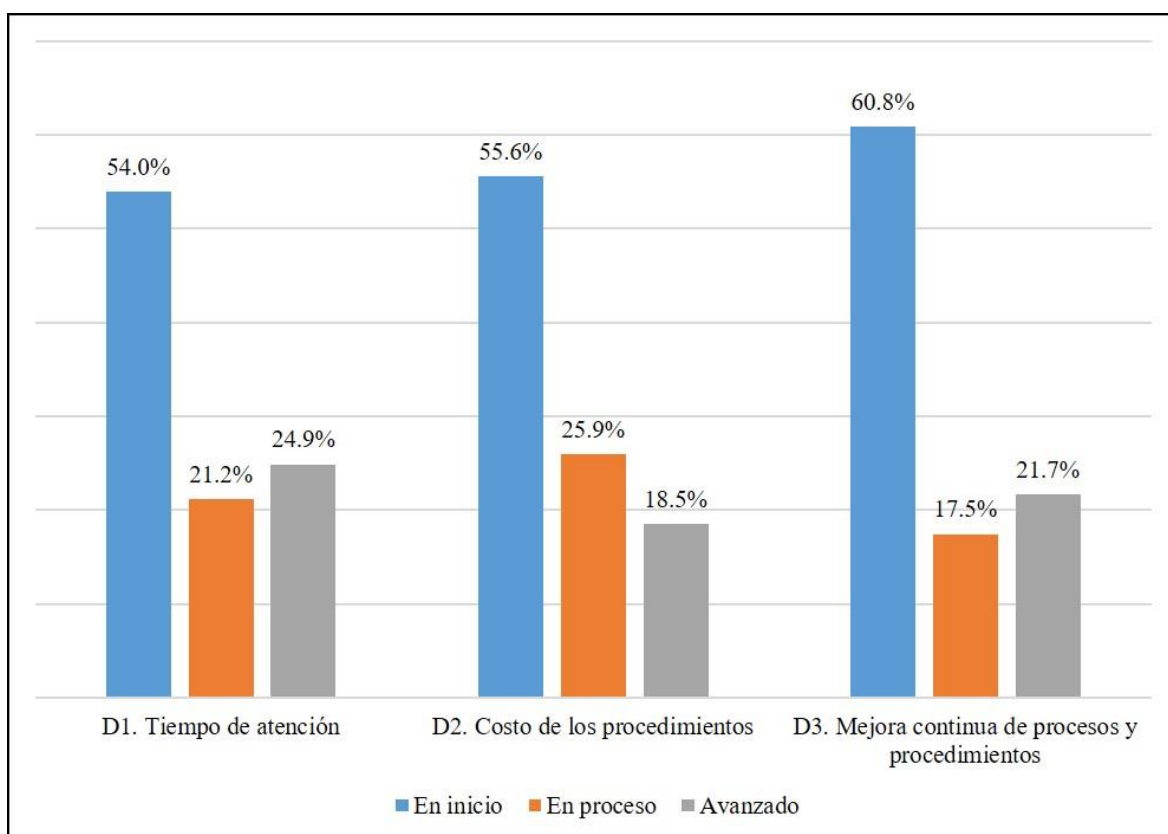


Figura 5. Niveles de las dimensiones de la variable simplificación administrativa

En la tabla 8 figura 5, los porcentajes obtenidos en la dimensión tiempo de atención se distribuye en un 54% que considera en inicio, el 24,9% considera que está avanzado y el 21.2% considera que se encuentra en proceso. En la dimensión costo de procedimiento se observa que el 55.6% la percibe en un nivel de inicio, el 25.9% en proceso y el 18.5%

avanzado. En la dimensión mejora de procesos se observa que el 60.8% la encuentra en un nivel de inicio, el 21.7% avanzado y el 17.1% en proceso.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Gestión institucional

Tabla 9

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión institucional

	D1. Gestión de planeación		D2. Gestión de organización		D3. Gestión de dirección		D4. Gestión de control	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	109	57.7	102	54.0	106	56.1	114	60.3
Regular	36	19.0	40	21.2	41	21.7	32	16.9
Eficiente	44	23.3	47	24.9	42	22.2	43	22.8
Total	189	100.0	189	100.0	189	100.0	189	100.0

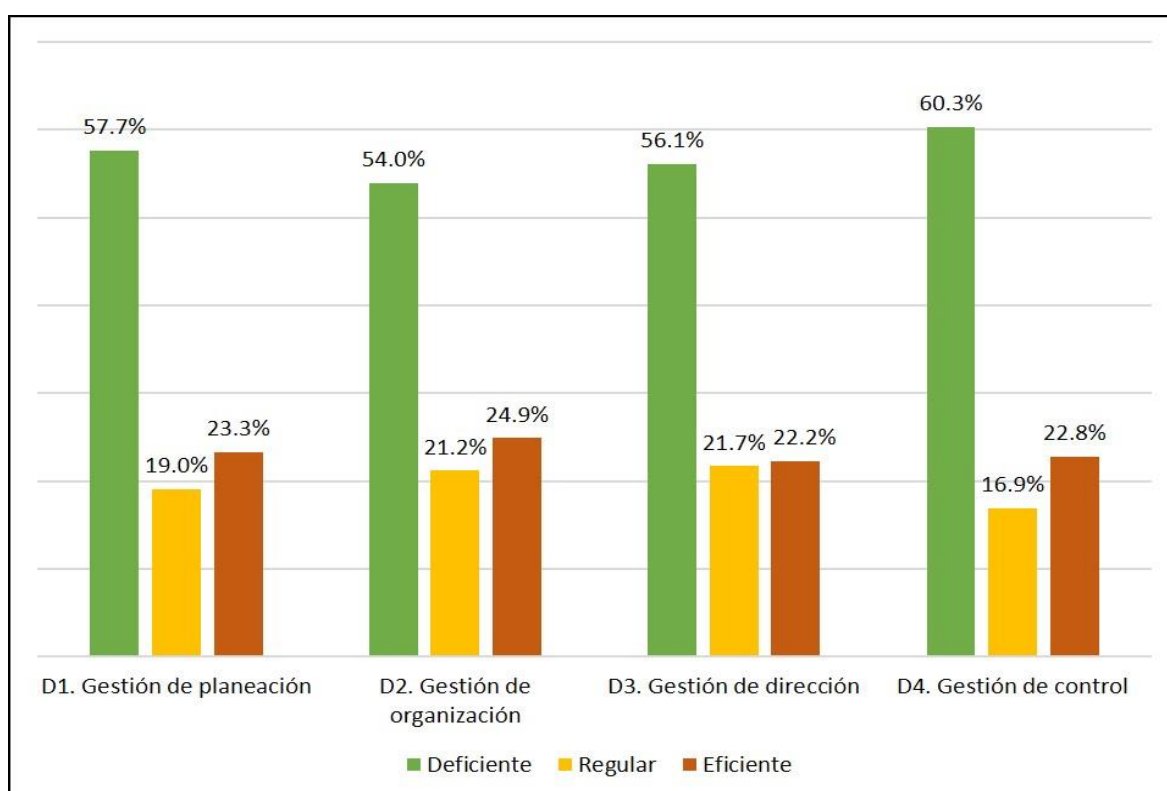


Figura 6. Distribución de los Niveles de las dimensiones de la variable gestión institucional

En la tabla 9 figura 6, se encontró que la dimensión gestión de la planeación es percibida por el 57.7% como deficiente, el 19% lo encuentra regular, y el 23.3% eficiente. La dimensión gestión de la organización, es percibida por el 54% como deficiente, el 21.2% lo

considera regular, y el 24.9% lo percibe eficiente. La dimensión gestión de dirección es percibida por el 56.1% como deficiente, el 21.7% como regular, y el 22.2% como eficiente. La dimensión gestión de control es percibida por el 60.3% como deficiente, el 16.9% como regular y el 22.8% como eficiente.

3.2. Análisis inferencial

La prueba de hipótesis consideró los siguientes criterios:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de decisión:

Si $p_valor < \alpha$ (0.05) entonces se rechaza H_0

Si $p_valor > \alpha$ (0.05) entonces no se rechaza H_0

Tabla 10

Correlaciones de las variables Simplificación administrativa y Gestión institucional y sus dimensiones

			D1. Tiempo de atención	D2. Costo de los procedimientos	D3. Mejora continua de procesos y procedimientos	Simplificación administrativa	Gestión institucional
Rho de Spearman	D1. Tiempo de atención	Coefficiente correlación	1,000	,925**	,782**	,930**	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	189	189	189	189	189
	D2. Costo de los procedimientos	Coefficiente correlación	,925**	1,000	,872**	,928**	,865**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	189	189	189	189	189
	D3. Mejora continua de procesos y procedimientos	Coefficiente correlación	,782**	,872**	1,000	,883**	,937**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	189	189	189	189	189
	Simplificación administrativa	Coefficiente correlación	,930**	,928**	,883**	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	189	189	189	189	189
	Gestión institucional	Coefficiente correlación	,779**	,865**	,937**	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	189	189	189	189	189

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Contrastación de la hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

H₀: No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

En la tabla 10 se muestra que los valores del análisis de las variables simplificación administrativa y gestión institucional, dan cuenta de la existencia de una correlación

significativa con un p valor de 0.000 y además la relación es positiva alta con un coeficiente rho= 0,859.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

H₀: Existe relación significativa entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

En la tabla 10, se distingue que los valores del análisis de la específica 1 dan cuenta de la existencia de una correlación $r= 0,779$ y un p valor = 0.000 de relación es significativa positiva alta.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre la dimensión costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

H₀: Existe relación significativa entre la dimensión costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

En la tabla 10 se distingue que los valores del análisis de la específica 2 dan cuenta de la existencia de una correlación $r= 0,865$ y un p = 0.000 de relación es significativa positiva alta.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa entre la dimensión mejora continua de los procesos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

H₀: Existe relación significativa entre la dimensión mejora continua de los procesos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.

En la tabla 10 se distingue que los valores del análisis de la específica 3 dan cuenta de la existencia de una correlación $r= 0,937$, y un p = 0.000 de relación es significativa positiva alta.

IV. Discusión

En la investigación se buscó establecer el nivel y el grado de relación que existe entre las variables Simplificación administrativa y Gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020; así como establecer la relación entre las dimensiones de la variable simplificación administrativa y la gestión institucional.

En razón a la investigación se han logrado conseguir resultados que permiten aceptar la hipótesis alternativa general Tabla 10: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020, considerando que se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.859$, lo que indicó una correlación positiva alta y significativa de 0,00 (bilateral). De la información recogida en la distribución de la frecuencia de las variables de estudios Tabla 6 se tuvo los siguientes resultados: que el grado de percepción de la variable simplificación administrativa, se considera en nivel de inicio según percepción del 54.50%, y para la gestión institucional Tabla 7 se considera un nivel deficiente según percepción del 58.20%.

Estos datos se pueden corroborar con el trabajo del antecedente de estudio de Chain (2017) en su trabajo de investigación sobre la relación entre la gestión institucional y la simplificación administrativa. Concluyendo que existe un coeficiente de correlación positiva de 0.456, un valor positivo es decir, que existe una relación entre las variables de estudios.

Es así que tomando en cuenta lo planteado por Molina (2016) quien define que la simplificación administrativa establece que los procesos administrativos público se encamine sin complicación en el proceso de la misma.

La relación de la hipótesis 1 (Tabla 10): Existe relación entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional, se comprobó que existe un coeficiente de $Rho = 0.799$ lo que indicó una correlación positiva alta y significativa al nivel de 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos contrastan de lo establecido por Calagua (2018) quien investigó sobre la simplificación administrativa y la calidad de servicio. Concluyendo que existe un porcentaje de relación entre la dimensión tiempo de atención y la variable calidad de servicio con 0,725 y un p valor igual a 0,000; considerando que hay vínculos directos entre ellas.

Lo dicho anteriormente se fundamenta con lo propuesto por La Ley N°27444 (2001) que precisa que toda tarea o actividad realizada por los servidores publicas debe cumplir con un tiempo determinado para los tramites documentales y ser derivado órgano o unidad competente.

La relación de la hipótesis 2 (Tabla 10): Existe relación entre la dimensión costo de los procedimientos y la gestión institucional se comprobó que se obtuvo un coeficiente de $Rho = 0.865$ lo que indicó una correlación positiva alta y significativa al nivel de 0,01 (bilateral).

Asimismo en relación a la hipótesis 2, se corrobora con el antecedente de Asca y Rodas (2017) quienes investigaron sobre los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrador. Para ello se determinó que existe una influencia moderada de la variable 1 en la satisfacción del administrador con un $\rho = 0.449$ y una sig. bilateral = $0.000 < 0.01$.

Por lo anteriormente señalado, se confirma con lo descrito por la SGP (2011) quien sostiene que todo procedimiento administrativo debe tener un valor determinado y justo, pero estos costos no deben afectar a la ciudadanía.

La relación de la hipótesis 3 (Tabla 10): Existe relación entre la dimensión mejora continua de los procesos y la gestión institucional, se comprobó que se obtuvo un coeficiente de $Rho = 0.937$ lo que indicó una correlación positiva alta y significativa al nivel de 0,01 (bilateral).

En cuanto a la específica 3 se tuvo como resultados antecedentes de estudio dado por Solís (2018) quien instigo sobre simplificación administración, concluyendo que la prueba de independencia del Chi cuadrado de 17.108 y el valor estadístico de $p = 0.000$ menor al nivel de la significación estadística $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$)

Lo señalado se confirma con lo descrito por la SGP (2011) quien sostiene que el enfoque de mejora continua debe ser creado con estrategias siempre y cuando cumpla con las etapas: Hacer, planear, verificar y actuar, para una buena metodología de simplificación administrativa.

V. Conclusiones

- Primera** Se determinó que si existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020, considerando que se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.859$, lo que indicó una correlación positiva alta y significativa al nivel de 0,00 (bilateral).
- Segunda** Se determinó que si existe relación entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020, se comprobó que se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.799$ lo que indicó una correlación positiva alta.
- Tercera** Se determinó que si existe relación entre la dimensión costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020, se comprobó que se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.865$ lo que indicó una correlación positiva alta.
- Cuarta** Se determinó que si existe relación entre la dimensión mejora continua de los procesos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020, se comprobó que se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.937$ lo que indicó una correlación positiva alta.

VI. Recomendaciones

- Primera** Se recomienda al Gobierno Regional de Ancash, realizar eventos de capacitación, talleres permanente vía online o presencial a todos los trabajadores, para que conozcan sus obligaciones y responsabilidades en materia de simplificación administrativa.
- Segunda** Se recomienda al Gobierno Regional de Ancash, seguir mejorando los tiempos empleados en los procedimientos, difundiendo entre los usuarios, la hoja de ruta del trámite, los requisitos a presentar, tiempo de respuesta y horarios de atención.
- Tercera** Se recomienda al Gobierno Regional de Ancash, ejecutar, implementar o adecuar el TUPA de la institución, con el fin de actualizar con los nuevos procedimientos administrativos, con el único fin de eliminar barreras burocráticas y simplificar los procesos administrativos
- Cuarta** Se recomienda Gobierno Regional de Ancash, capacitar al personal de la institución sobre la importancia de servicio oportuno y de calidad, con el fin de mejorar la atención al usuario y a brindar un mejor servicio por parte de los colaboradores de la institución.

Referencias

- Adrianzen, A. (2010). *El estado en debate, Múltiples miradas*. Lima, Perú: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas (Segunda ed.)*. México: McGrawhill.
- Arenilla, M. (2003): La reforma administrativa desde el ciudadano. Madrid: INAP. Sistema político y cohesión territorial en el Estatuto Básico del Empleado público, en Álvarez, E. (coord.) El Futuro del Modelo de Estado, Madrid: INAP, p. 293-334.
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Navales MG. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2). 201-206. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Asca, L., Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administro de la municipalidad de san isidro en el año 2013* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://181.224.246.201/handle/UCV/5302>
- Asociación Civil Transparencia. (2007). *Reformas clave para un Estado en buen estado: Modernización del Estado. Eficiencia y eficacia en servicio de la ciudadanía*. Perú.
- Bastidas, D. y Pisconte, J. (2009). *Gestión Pública*. Lima, Perú: IDEA Internacional.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista universitara de Sociologie*, 14(2), 112 – 119. Recuperado de <https://n9.cl/1ogd>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *Simplificando vidas. Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos*. Recuperado de <https://n9.cl/ve2yw>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) 146-157. Recuperado de <https://n9.cl/ixvuk>
- Calagua, M. (2018). La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017 (Tesis de maestría). Recuperado de <https://n9.cl/6snw>
- Caldas, M. Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.

- Castillo, G., Gutiérrez, I., y Stumpo, G. (2007) Simplificación de trámites para la creación de empresas. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- Cavalcante, Pedro. (2018). Innovations in the Federal Government During the Post-new Public Management Era. *Revista de Administração Contemporânea*, 22(6), 885-902. Retrieved from <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2018170391>
- Chain C. (2017). *Gestión Institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, 2017*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Cole, G. (2004). *Management theory and practice*. London: South Western. Recuperado de <https://n9.cl/1rh1>
- Creswell, J. & Plano, V. (2018). *Designing and conducting. Mixed methods research*. Los Angeles: SAGE. Retrieved from <https://n9.cl/c2k7>
- Cruz, M. (2010). *El Empleado Público ante el procedimiento administrativo: Deberes y Obligaciones de una Buena Administración*. Salamanca, España: Fondo Editorial de la Universidad de Salamanca.
- Dawson, J.W. (2007). Regulation and the Macro-economy. *Kyklos* 60(1), 15-36. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6435.2007.00357.x>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Legislativo 007/2011-PCM. *Decreto Supremo que aprueba la metodología de simplificación administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM. *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*.
- Despacho congresal (2019). Congreso de la República. Recuperado de <https://n9.cl/te1k>
- Doing Business (2018) *Reforming to Create Jobs*, Recuperado de: <https://n9.cl/2gzla>
- Domenech, G. (2014). *Hacia la Simplificación de los Procedimientos Administrativos*. Santiago de Compostela, España.

- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF. Lima.
- Fenwick, J., & McMillan, J. (2012). Public participation and public service modernization: Learning from new labor?. *International Journal of Public Administration*, 35(6), 367-378. <http://doi.org/10.1080/01900692.2012.655523>
- Fossestøl, K., Breit, E., Andreassen, T. A., & Klemsdal, L. (2015). Managing institutional complexity in public sector reform: Hybridization in front-line service organizations. *Public Administration*, 93(2), 290-306. <https://n9.cl/91jc>
- Galindo, L. (2014) *Fundamentos de Administración. Casos y Prácticas*. México: Trillas
- Generalitat Valenciana. (2013). *Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2010-2012*. Valencia, España.
- Goldfinch, S., & Wallis, J. (2010). Two myths of convergence in public management reform. *Public Administration*, 88(4), 1099-1115. <https://n9.cl/6el5>
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Pacífico Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. McGraw-Hill. ISBN 978-1-4562-2396-0.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Jara, V. (2016). *Simplificación Administrativa aplicada a la Planificación de las Comisiones de Servicio de los profesionales del Programa Nacional de Saneamiento Urbano al año 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://n9.cl/ehgq>
- Ley N.º 27444 - 2001, Ley del procedimiento administrativo General
- Ley N.º 27658 – 2002. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N.º 27867 – 2002, Ley orgánica de Gobiernos Regionales
- Levitsky, S. y Murillo, M. (2012). Construyendo Instituciones sobre cimiento débiles: Lecciones desde américa latina. *Revista Politai*. 3(5), 17-44. Recuperado de <https://n9.cl/lyn9>

- Lindley, A. (2015). El sueño de la armonización legislativa en materia de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa, en el marco de los tratados de integración económica. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual* 11 (21) 45-73. Recuperado de <https://n9.cl/i4kb>
- Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47-48) 8-44. Recuperado de <https://n9.cl/4jcw>
- Lodge, M., & Gill, D. (2011). Toward a new era of administrative reform? The myth of post-npm in New Zealand. *Governance*, 24(1), 141-166. <https://n9.cl/qo7d>
- López, L. (2015). Metodología de simplificación administrativa. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- Marivi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista Ius Et Veritas* (54) 66-99. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>
- May, T. (2011). *Social research. Issues, methods and process*. New York: Mc Graw Hill. Retrieved from <https://n9.cl/d890>
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://n9.cl/1o69>
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Recuperado de <https://n9.cl/0gb8>
- Mûnch, L. (2006). *Fundamentos de Administración. Casos Prácticos*. Mexico: Trillas.
- Ndebele, C. & Lavhelani, P. (2017). Local Government and Quality Service Delivery: An Evaluation of Municipal Service Delivery in a Local Municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration* (52) 2, 340 – 356, University of Venda, South Africa. Recovered from <https://n9.cl/42ht>
- Orrala, P. (2014). *Modelo de Gestión administrativas para la comuna Juan Montalvo, Canton de Santa Elena, Provincia de Santa Elena*. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Ortega, I. y Márquez, Ma. (2005). Génesis y evolución de la administración pública de Nuevo León. Nuevo León, México: Fondo Editorial del Estado de Nuevo León.
- Peraltilla, M. (2010). *Guía para mejorar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*, Lima, Perú: USAID.
- Pérez-López, G., Prior, D., & Zafra-Gómez, J. (2015). Rethinking new public management delivery forms and efficiency: Long-term effects in spanish local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1157-1183. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu088>
- Peru21. (12 de noviembre del 2015). *¿Qué es la Gestión Pública?* Recuperado de: <https://peru21.pe/vida/gestion-publica-204064-noticia/?ref=p21r>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú.
- Robbins, S (2010). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S. y Fillotrani, P. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. Recuperado de <https://n9.cl/ngd3>
- Sáez, M. (2017). Four decades of modernization vs. reform of the public administration in spain. *Methaodos. Revista de Ciencias Sociales*, 5(2), 302-317. doi:<http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v5i2.190>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santos, E. (2017). The scientific field of administration: an analysis from the circle of theoretical matrices. *Scielo* (15) 2, pp. 209 – 228, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Departamento de Ciências Soliais Aplicadas, Brazil. Recovered from <https://n9.cl/318k>
- Secretaría de Gestión Pública (2020). *Simplificación administrativa*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de <https://n9.cl/z80yz>
- Secretaría de Gestión Pública (2019). *Manual de Funcionamiento, Centro de Mejor Atención al Ciudadano*. Lima: El Peruano. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296114/Manual_de_MAC.pdf
- Secretaría de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas*. Lima: El Peruano. Recuperado de <https://n9.cl/4b4e>

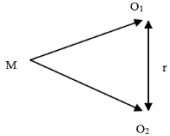
- Secretaría de Gestión Pública (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Gobierno Regional*. Lima: El Peruano. Recuperado de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAYCostos_GR.pdf
- Shaw, R. (2013). Another size fits all? Public value management and challenges for institutional design. *Public Management Review*, 15(4), 477-500. <http://doi.org/10.1080/14719037.2012.664017>
- Solís, A. (2018). *Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Sosa, J. (2017). *Las medidas de simplificación administrativa en los procedimientos de identificación del registro nacional de identificación y estado civil 2016-2017*(Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15335>
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima, Perú: Editores Importadores S.A
- Stoner, J. Freeman, R. & Gilbert, D. (1996). *Administration*. México, Prentice Hall Hispanoamericana. Retrieved from <https://n9.cl/n6nh>
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47) 48 8-44 recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>
- Triguero, Rafael, Peña-Vinces, Jesús, González-Rendon, Manuel, & Sánchez-Apellaniz, Mercedes. (2012). Human resource management practices aimed at seeking the commitment of employees on financial and non-financial (subjective) performance in spanish firms: an empirical contribution. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 17(32), 17-30. Recuperado de <https://n9.cl/oh4p0>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Velázquez, A. y Arzate, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Revista Espacios públicos* (43) 109-131. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415006.pdf>.

Waldron, M. Vsanthakumar, J. y Arulraj, S. (2014) *Improving the organization and management of extensión*. India: Annamalai University. Recuperado de <https://n9.cl/obqn>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
Título: La simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020										
Autora: Br. Rosa Avelina Salinas Cruz										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
			Variable 1: Simplificación administrativa							
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la dimensión Tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la dimensión Costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre la dimensión Tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020</p> <p>2. Determinar la relación entre la dimensión Costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020</p> <p>3. Determinar la relación entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la Simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe relación entre la dimensión Tiempo de atención y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020</p> <p>2. Existe relación entre la dimensión Costo de los procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.</p> <p>3. Existe relación entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
						Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de duración de los trámites Recepción de documentación Entrega de documentación 	1 - 7	Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	En inicio [25-57] En proceso [58 – 91] Avanzado [92 – 125]
					Costo de los procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de aceptación del tiempo de atención Nivel de aceptación de los costos que incurre 	8- 14			
					Mejora continua de procesos y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia Eficiencia Simplificación Legitimidad 	15 - 25			
			Variable 2: Gestión institucional							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
			Gestión de planeación	<ul style="list-style-type: none"> Visión/Misión Objetivos/ metas Políticas 	1 - 8	Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente [34 - 78] Regular [79 – 124] Eficiente [125 – 170]			
			Gestión de organización	<ul style="list-style-type: none"> Organización Procesos Responsabilidades 	9 - 17					
			Gestión de dirección	<ul style="list-style-type: none"> Laissez-Faire Participativo Autocrático 	18 - 28					
			Gestión de control	<ul style="list-style-type: none"> Preliminar Concurrente Feedback 	29 - 34					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p>  <p>M=muestra O₁ y O₂= observaciones en cada variable r= relación</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 371 trabajadores del GRA. Tamaño de muestra: 189 trabajadores del GRA. Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: Simplificación administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Rosa Salinas Cruz Año: 2020 Estructura. 25 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Tiempo de atención (7 ítems), Costo de procedimientos, (7 ítems) Mejora continua de los procesos (11 ítems).</p> <p>Variable 2: Gestión institucional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Rosa Salinas Cruz Año: 2020 Estructura. 34 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Planeación (8 ítems), Organización (9 ítems), Dirección (11 ítems) y Control (6 ítems).</p>	<p>Estadística descriptiva: Se usaron tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usó el índice de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis.</p>

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de Simplificación administrativa

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la Simplificación administrativa en la institución. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

Alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	Tiempo de atención					
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	1	2	3	4	5
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos	1	2	3	4	5
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	1	2	3	4	5
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	1	2	3	4	5
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	1	2	3	4	5
N°	Costo de los procedimientos					
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	1	2	3	4	5
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	1	2	3	4	5
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	1	2	3	4	5
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	1	2	3	4	5
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	1	2	3	4	5
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	1	2	3	4	5
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	1	2	3	4	5
N°	Mejora de procesos y procedimientos					
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	1	2	3	4	5
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	1	2	3	4	5
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	1	2	3	4	5
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	1	2	3	4	5
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites	1	2	3	4	5
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	1	2	3	4	5
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	1	2	3	4	5

22	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	1	2	3	4	5
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	1	2	3	4	5
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	1	2	3	4	5
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	1	2	3	4	5

Cuestionario de Gestión institucional

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la Gestión institucional en el Gobierno Regional de Ancash. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

Alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Nº	Gestión de planeación					
1	El PEI contiene metas acorde al diagnóstico institucional.	1	2	3	4	5
2	Conozco la visión, misión y valores de la institución.	1	2	3	4	5
3	Identifico cuáles son los objetivos y metas de la institución.	1	2	3	4	5
4	El PEI está articulado con las características y necesidades de la institución.	1	2	3	4	5
5	Considero aceptable las estrategias y políticas formuladas por la institución.	1	2	3	4	5
6	Se promueve la participación de los trabajadores en el desarrollo del PEI.	1	2	3	4	5
7	Se conforman equipos de trabajo por áreas a fin asegurar el desarrollo de PEI y cumplimiento de los objetivos estratégicos.	1	2	3	4	5
8	Diseña actividades orientadas a integrar y fortalecer las relaciones con la comunidad.	1	2	3	4	5
Nº	Gestión de organización					
9	La estructura orgánica de la institución está debidamente formulada.	1	2	3	4	5
10	Ejecuto los procesos tal como están establecidos en el Reglamento/Manual.	1	2	3	4	5
11	Las funciones de mi cargo me fueron identificadas, definidas y difundidas claramente.	1	2	3	4	5
12	Las acciones para la evaluación y/o selección del personal están claramente definidas.	1	2	3	4	5
13	La institución gestiona los recursos financieros y físicos necesarios para el desarrollo del servicio.	1	2	3	4	5
14	La institución facilita una visión compartida de los planes de trabajo de cada área.	1	2	3	4	5
15	La gerencia participa en el análisis y resolución creativa de problemas institucionales	1	2	3	4	5
16	La gerencia participa del trabajo en equipo asumiendo roles y tareas con responsabilidad	1	2	3	4	5
17	Los trabajos en equipo obtienen resultados concretos a favor de la institución.	1	2	3	4	5
Nº	Gestión de dirección					
18	La gerencia plantea retos para que el equipo alcance metas cada vez más elevadas,	1	2	3	4	5

	acorde con la visión institucional					
19	Cuento con libertad para tomar decisiones respecto a mi trabajo.	1	2	3	4	5
20	Mi jefe inmediato practica el trabajo en equipo para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
21	Considero que la gerencia motiva y guía al personal para aumentar la efectividad de su trabajo.	1	2	3	4	5
22	La gerencia demuestra visión y valores sólidos que infunden confianza en su equipo y grupos de interés de la institución.	1	2	3	4	5
23	La gerencia fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo a través de un estilo de liderazgo participativo.	1	2	3	4	5
24	La gerencia comprende y gestiona la diversidad, el conflicto y las contingentes a fin de garantizar el desarrollo de las actividades y la continuidad del servicio	1	2	3	4	5
25	La gerencia motiva y guía al personal para aumentar la efectividad de su trabajo	1	2	3	4	5
26	La gerencia informa de manera objetiva a la comunidad los logros y necesidades de la institución.	1	2	3	4	5
27	La gerencia demuestra compromiso ético en el trato con las personas considerando los valores universales.	1	2	3	4	5
28	La gerencia es responsable del trabajo en equipo y la comunicación en el cumplimiento de las tareas.	1	2	3	4	5
N°	Gestión de control					
29	Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados constantemente.	1	2	3	4	5
30	Las funciones de mi cargo son supervisadas constantemente.	1	2	3	4	5
31	Mis superiores me proporcionan retroalimentación sobre mi desempeño.	1	2	3	4	5
32	Los parámetros de medición considerados en la evaluación son comunicados oportunamente.	1	2	3	4	5
33	Mis superiores evalúan el progreso alcanzado en los resultados de la medición frente los objetivos y metas establecidas PEI	1	2	3	4	5
34	Mis superiores me sugieren acciones correctivas cuando son necesarias	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validación de instrumentos

The screenshot shows a Gmail interface in a web browser. The address bar displays the URL: mail.google.com/mail/u/0/#search/tcarranza%40ucv.edu.pe/QgrcJHrnzJGpxRHSQPixGTPwGmKHkmHcbPI. The search bar contains 'tcarranza@ucv.edu.pe'. The email is from 'CARRANZA ESTELA TEODORO <tcarranza@ucv.edu.pe>' sent on 'lun., 15 jun. 06:35'. The subject is 'para mí'. The body of the email reads: 'Estimada Rosa Salinas, Estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, remito los instrumentos validados y firmados, son viables para su aplicación, sin ninguna observación. Cordialmente,'. Below the text is a business card for 'DR. TEODORO CARRANZA ESTELA | Docente Investigador', 'E.P. Administración | Campus Los Olivos', with an ORCID link, phone number '+51 998974763', and location 'LIMA - PERÚ'. The card features two logos: a red shield with a white cross and a stylized '27' with the Peruvian flag colors. The left sidebar shows navigation options like 'Redactar', 'Recibidos', 'Destacados', 'Pospuestos', 'Enviados', 'Meet', and 'Hangouts'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 03:30 p.m. on 08/08/2020.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

		Dimensiones/Ítems												Sugerencias	
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
D1: Tiempo de atención															
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	X		X				X							
2	Cumple sus actividades en los plazos establecidos	X		X				X							
3	Cumple verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	X		X				X							
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	X		X				X							
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	X		X				X							
6	Recepciona de manera rápida las solicitudes de los ciudadanos	X		X				X							
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X				X							
D2: costo de los procedimientos		si	No			No	No	Si	No						
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X				X							
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	X		X				X							
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	X		X				X							
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	X		X				X							
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	X		X				X							
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	X		X				X							
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	X		X				X							
D3: Mejora continua de procesos y procedimientos		si	No	X	No	X	No	Si	No						
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X				X							
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	X		X				X							
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	X		X				X							

18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	X	X	X	X
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites	X	X	X	X
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X	X	X	X
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X	X	X	X
22	Percebe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	X	X	X	X
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X	X	X	X
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	X	X	X	X
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Carranza Estela Teodoro

DNI: 08074405

Especialidad del validador, Doctor en Administración

Lima, 15 de junio de 2020

DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
ITC. EN ADMINISTRACIÓN
 C.I.A.D. 08171


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION INSTITUCIONAL

	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
D1: Gestión de planeación								
1	El PEI contiene metas acorde al diagnóstico institucional.	X		X		X		
2	Conozco la visión, misión y valores de la institución.	X		X		X		
3	Identifico cuáles son los objetivos y metas de la institución.	X		X		X		
4	El PEI está articulado con las características y necesidades de la institución.	X		X		X		
5	Considero aceptable las estrategias y políticas formuladas por la institución.	X		X		X		
6	Se promueve la participación de los trabajadores en el desarrollo del PEI.	X		X		X		
7	Se conforman equipos de trabajo por áreas a fin asegurar el desarrollo de PEI y cumplimiento de los objetivos estratégicos.	X		X		X		
8	Diseña actividades orientadas a integrar y fortalecer las relaciones con la comunidad.	X		X		X		
D2: Gestión de organización								
9	La estructura orgánica de la institución está debidamente formulada.	X		X		X		
10	Ejecuto los procesos tal como están establecidos en el Reglamento/Manual.	X		X		X		
11	Las funciones de mi cargo me fueron identificadas, definidas y difundidas claramente.	X		X		X		
12	Las acciones para la evaluación y/o selección del personal están claramente definidas.	X		X		X		
13	La institución gestiona los recursos financieros y físicos necesarios para el desarrollo del servicio.	X		X		X		
14	La institución facilita una visión compartida de los planes de trabajo de cada área.	X		X		X		
15	La gerencia participa en el análisis y resolución creativa de problemas institucionales	X		X		X		
16	La gerencia participa del trabajo en equipo asumiendo roles y tareas con responsabilidad	X		X		X		
17	Los trabajos en equipo obtienen resultados concretos a favor de la institución.	x		X		x		

		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
	D3: Gestión de dirección								
18	La gerencia plantea retos para que el equipo alcance metas cada vez más elevadas, acorde con la	X		X		X		X	
19	Cuento con libertad para tomar decisiones respecto a mi trabajo.	X		X		X		X	
20	Mi jefe inmediato practica el trabajo en equipo para la toma de decisiones.	X		X		X		X	
21	Considero que la gerencia motiva y guía al personal para aumentar la efectividad de su trabajo.	X		X		X		X	
22	La gerencia demuestra visión y valores sólidos que infunden confianza en su equipo y grupos de	X		X		X		X	
23	La gerencia fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo a través de un estilo de	X		X		X		X	
24	La gerencia comprende y gestiona la diversidad, el conflicto y las contingentes a fin de garantizar	X		X		X		X	
25	La gerencia motiva y guía al personal para aumentar la efectividad de su trabajo	X		X		X		X	
26	La gerencia informa de manera objetiva a la comunidad los logros y necesidades de la institución.	X		X		X		X	
27	La gerencia demuestra compromiso ético en el trato con las personas considerando los valores	X		X		X		X	
28	La gerencia es responsable del trabajo en equipo y la comunicación en el cumplimiento de las	X		X		X		X	
	D4: Gestión de control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
29	Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados constantemente.	X		X		X		X	
30	Las funciones de mi cargo son supervisadas constantemente.	X		X		X		X	
31	Mis superiores me proporcionan retroalimentación sobre mi desempeño.	X		X		X		X	
32	Los parámetros de medición considerados en la evaluación son comunicados oportunamente.	X		X		X		X	
33	Mis superiores evalúan el progreso alcanzado en los resultados de la medición frente los objetivos	X		X		X		X	
34	Mis superiores me sugieren acciones correctivas cuando son necesarias	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carranza Estela Teodoro

DNI: 08074405

Especialidad del validador: Doctor en Administración

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 15 de junio de 2020


DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171



Validación de instrumentos de re x +

mail.google.com/mail/u/0/#search/silvia.alza.salvatierra%40gmail.com/FMfcgxwHNqGvWBZvdPjRCsbGsm...

Aplicaciones Gmail YouTube Maps Descargar Windows...

Gmail silvia.alza.salvatierra@gmail.com

Redactar

- Recibidos
- Destacados
- Pospuestos
- Enviados

Meet

- Iniciar una reunión
- Unirse a una reunión

Hangouts

Rosa ROXY ROUS +

No hay contactos de Hangouts
[Buscar a alguien](#)

Validación de instrumentos de recopilación de información Recibidos x

Silvia Alza <silvia.alza.salvatierra@gmail.com> para mí dom., 14 jun. 08:49 ☆ ↶ ⋮

Habiendo revisado el instrumento de la maestra Rosa Avelina Salinas Cruz, que está haciendo un estudio de las variables: Simplificación Administrativa y Gestión Institucional, se han calificado los instrumentos comprobando que cumplen con las condiciones de aplicabilidad, por lo tanto pueden ser utilizados para los fines que convenga el estudiante.

Atentamente,

Silvia Alza Salvatierra.
DNI: 18110381

Validación_RSalina...

ES 03:28 p.m. 08/08/2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1: Tiempo de atención								
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	✓		✓		✓		
2	Cumple sus actividades en los plazos establecidos	✓		✓		✓		
3	Cumple verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	✓		✓		✓		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
6	Recepciona de manera rápida las solicitudes de los ciudadanos	✓		✓		✓		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	✓		✓		✓		
D2: costo de los procedimientos								
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	✓		✓		✓		
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	✓		✓		✓		
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	✓		✓		✓		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	✓		✓		✓		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	✓		✓		✓		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	✓		✓		✓		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	✓		✓		✓		
D3: Mejora continua de procesos y procedimientos								
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	✓		✓		✓		
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	✓		✓		✓		
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	Percebe que la institución se 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	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Hay suficiencia

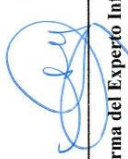
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aliza Salazar Sierra Silvia Del Pilar

DNI: 184110381

Especialidad del validador Metadología de la Investigación Científica

09 de junio del 2020


 Firma del Experto Informante.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION INSTITUCIONAL

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
D1: Gestión de planeación								
1	El PEI contiene metas acorde al diagnóstico institucional.	✓		✓		✓		
2	Conozco la visión, misión y valores de la institución.	✓		✓		✓		
3	Identifico cuáles son los objetivos y metas de la institución.	✓		✓		✓		
4	El PEI está articulado con las características y necesidades de la institución.	✓		✓		✓		
5	Considero aceptable las estrategias y políticas formuladas por la institución.	✓		✓		✓		
6	Se promueve la participación de los trabajadores en el desarrollo del PEI.	✓		✓		✓		
7	Se conforman equipos de trabajo por áreas a fin asegurar el desarrollo de PEI y cumplimiento de los objetivos estratégicos.	✓		✓		✓		
8	Diseña actividades orientadas a integrar y fortalecer las relaciones con la comunidad.	✓		✓		✓		
D2: Gestión de organización		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	La estructura orgánica de la institución está debidamente formulada.	✓		✓		✓		
10	Ejecuto los procesos tal como están establecidos en el Reglamento/Manual.	✓		✓		✓		
11	Las funciones de mi cargo me fueron identificadas, definidas y difundidas claramente.	✓		✓		✓		
12	Las acciones para la evaluación y/o selección del personal están claramente definidas.	✓		✓		✓		
13	La institución gestiona los recursos financieros y físicos necesarios para el desarrollo del servicio.	✓		✓		✓		
14	La institución facilita una visión compartida de los planes de trabajo de cada área.	✓		✓		✓		
15	La gerencia participa en el análisis y resolución creativa de problemas institucionales	✓		✓		✓		
16	La gerencia participa del trabajo en equipo asumiendo roles y tareas con responsabilidad	✓		✓		✓		
17	Los trabajos en equipo obtienen resultados concretos a favor de la institución.	✓		✓		✓		

D3: Gestión de dirección		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	La gerencia plantea retos para que el equipo alcance metas cada vez más elevadas, acorde con la	✓		✓		✓	
19	Cuento con libertad para tomar decisiones respecto a mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Mi jefe inmediato practica el trabajo en equipo para la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
21	Considero que la gerencia motiva y guía al personal para aumentar la efectividad de su trabajo.	✓		✓		✓	
22	La gerencia demuestra visión y valores sólidos que infunden confianza en su equipo y grupos de	✓		✓		✓	
23	La gerencia fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo a través de un estilo de	✓		✓		✓	
24	La gerencia comprende y gestiona la diversidad, el conflicto y las contingencias a fin de garantizar	✓		✓		✓	
25	La gerencia motiva y guía al personal para aumentar la efectividad de su trabajo	✓		✓		✓	
26	La gerencia informa de manera objetiva a la comunidad los logros y necesidades de la institución.	✓		✓		✓	
27	La gerencia demuestra compromiso ético en el trato con las personas considerando los valores	✓		✓		✓	
28	La gerencia es responsable del trabajo en equipo y la comunicación en el cumplimiento de las	✓		✓		✓	
D4: Gestión de control		Sí	No	Sí	No	Sí	No
29	Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados constantemente.	✓		✓		✓	
30	Las funciones de mi cargo son supervisadas constantemente.	✓		✓		✓	
31	Mis superiores me proporcionan retroalimentación sobre mi desempeño.	✓		✓		✓	
32	Los parámetros de medición considerados en la evaluación son comunicados oportunamente.	✓		✓		✓	
33	Mis superiores evalúan el progreso alcanzado en los resultados de la medición frente los objetivos	✓		✓		✓	
34	Mis superiores me sugieren acciones correctivas cuando son necesarias	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Hay suficiencia.


Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable / Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Alza Salvatierra Silva Del Pilar

DNI: 18110381

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica

09 de junio del 2020


Firma del Experto Informante.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

VALIDACION DE INSTRUMENTO x +

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/QgrclHsHmbWJFgTQtkwRZSzWwHPzFcxkjb

Aplicaciones Gmail YouTube Maps Descargar Windows...

Gmail

Buscar en el correo electrónico

Redactar

Recibidos

- Destacados
- Pospuestos
- Enviados

Meet

- Iniciar una reunión
- Unirse a una reunión

Hangouts

Rosa ROXY ROUS

No hay contactos de Hangouts
[Buscar a alguien](#)

Rosa Salinas Cruz 15:19 (hace 4 horas)

Buenas tardes, Adjunto documento respecto a la validación del instrumento. Libre de virus. www.av...

Alejandro Menacho 19:36 (hace 2 minutos)

para mí

SU INSTRUMENTO TIENE LAS CONDICIONES Y PUEDE SER APLICADO.
Dr. Alejandro Menacho Rivera
Docente Catedrático
Cel. 942664449

OK. GRACIAS! MUCHAS GRACIAS.

Responder Reenviar

ES 07:40 p.m. 08/08/2020

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del cuestionario de Simplificación administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	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
P1	89,05	198,548	,572	,958
P2	89,33	194,733	,535	,959
P3	89,38	189,948	,860	,955
P4	89,52	193,662	,783	,956
P5	89,52	187,662	,814	,956
P6	89,29	190,214	,891	,955
P7	89,43	190,057	,910	,955
P8	89,62	196,848	,562	,958
P9	89,57	193,757	,705	,957
P10	89,57	188,957	,806	,956
P11	89,24	193,690	,690	,957
P12	89,38	193,548	,696	,957
P13	89,62	193,948	,694	,957
P14	89,81	202,362	,256	,962
P15	89,24	191,290	,868	,955
P16	89,24	198,290	,662	,957
P17	89,19	198,262	,706	,957
P18	89,29	195,914	,621	,958
P19	89,57	198,057	,509	,959
P20	89,52	200,062	,464	,959
P21	89,43	194,357	,773	,956
P22	89,24	191,090	,878	,955
P23	89,43	189,057	,824	,956
P24	89,33	191,933	,682	,957
P25	89,62	198,048	,469	,959

Base de datos de la prueba piloto del cuestionario Simplificación administrativa

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2
4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	4	4	4	4	4	2	2	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3
4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Confiabilidad del cuestionario de Gestión institucional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	34

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
P1	118,86	715,929	,673	,984
P2	118,86	713,129	,631	,984
P3	118,67	711,733	,814	,984
P4	118,76	710,290	,833	,984
P5	118,76	716,690	,700	,984
P6	118,95	714,848	,742	,984
P7	118,71	725,514	,657	,984
P8	118,43	706,557	,845	,984
P9	118,57	717,057	,722	,984
P10	118,95	696,448	,888	,983
P11	118,62	709,748	,816	,984
P12	118,95	711,148	,773	,984
P13	118,86	717,229	,732	,984
P14	119,14	707,929	,789	,984
P15	118,90	710,190	,788	,984
P16	118,86	703,429	,873	,983
P17	118,48	712,762	,749	,984
P18	118,81	706,462	,779	,984
P19	118,71	706,114	,829	,984
P20	118,48	700,462	,861	,983
P21	118,62	711,048	,790	,984
P22	118,71	700,014	,901	,983
P23	118,71	707,814	,839	,984
P24	118,81	703,562	,917	,983
P25	118,52	710,462	,827	,984
P26	118,71	699,314	,914	,983
P27	118,52	710,962	,870	,984
P28	118,57	704,857	,878	,983
P29	118,67	706,233	,832	,984
P30	118,71	707,414	,766	,984
P31	118,71	701,214	,808	,984
P32	118,95	705,548	,800	,984
P33	118,71	711,914	,758	,984
P34	118,71	711,114	,774	,984

Base de datos de la prueba piloto del cuestionario Gestión institucional

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	
1	1	3	2	3	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Anexo 5. Constancia de aplicación de instrumentos



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

GERENCIA GENERAL

"Año de la Universalización de la Salud"

Huaraz, 31 de Julio de 2020

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

Doctor:

CARLOS VENTURO ORBEGOSO

Jefe de la Escuela de Posgrado UCV Filial Lima- Norte

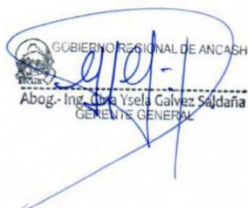
Presente.-

Asunto : Constancia de aplicación de encuesta

Por medio del presente dejamos constancia que la Srta. Rosa Salinas Cruz, identificada con DNI N° 48047903 y código de matrícula N° 6000155848, estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, en la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – LIMA NORTE**, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis): **LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH, 2020** realizó la aplicación de instrumentos de medición para recopilar información de simplificación administrativa y gestión institucional con la colaboración voluntaria de los funcionarios de todas las direcciones de nuestro **GOBIERNO REGIONAL ANCASH**, además de brindarle información general y específica de nuestra entidad.

Se otorga la presente constancia para fines que la interesada considere.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Abog.- Ing. Ysela Galvez Saldana
GERENCIA GENERAL

Anexo 6. Base de datos

Simplificación administrativa

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	4	2	2	3	3	2	2
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3
4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	2	4	5	3	3	4	3	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3
5	3	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5	4	2	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4
3	1	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1

4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	2	2	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	1	2	3	1	2	3
3	2	3	4	2	4	2	4	1	1	3	1	1	4	4	1	4	1	4	2	1	1	1	1	5
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	3	3	4	3	2	5	4	3	4	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1
1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
1	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1
1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2
1	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	4	3	2	4	4	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
3	4	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	4	5	1	2	3	4	5	1	2	1	2	3	4
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	4	3	2	4	4	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
3	4	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	4	5	1	2	3	4	5	1	2	1	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	1	2	3	1	
3	2	3	4	2	4	2	4	1	1	3	1	1	4	4	1	4	1	4	2	1	1	1	
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

3	4	4	5	5	3	3	4	3	2	5	4	3	4	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Gestión institucional

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34
3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2
2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	5	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	2	1
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	5	2	4	2	2	5	2	2	2	2	1	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	3	5	1	1	1	2
4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	4	4	4	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	5	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2

4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2