



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Simplificación administrativa en calidad de servicio de los
trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Méndez Carranza, Carlos Eduardo (ORCID: 0000-0002-4914-4449)

ASESORA:

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta (ORCID: 0000-0002-4526-2309)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padre, hermanos y familiares, pues sin ellos no lo hubiera logrado.

Sus Bendiciones a diario a lo largo de mi vida me ha protegido y me ha llevado por el camino del bien. Por eso les dedico mi proyecto de tesis a ustedes en ofrenda por su paciencia y amor que tienen hacia mi persona, los amo a todos.

Agradecimiento

A Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable, la ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante, estuviste a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas, siempre ayudándome. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo, siempre fuiste muy motivadora y esperanzadora, me decías que lo lograría perfectamente.

Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso, Gracias por todo Tía Celina Haydee Carranza Aguilar.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Confiabilidad de variables	17
Tabla 2. Descripción de niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones	18
Tabla 3. Distribución de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	19
Tabla 4. Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en calidad de servicio	20
Tabla 5. Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en calidad de servicio	21
Tabla 6. Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en calidad de servicio	21
Tabla 7. Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles	22
Tabla 8. Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles	23
Tabla 9. Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles	23
Tabla 10. Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la confiabilidad	24
Tabla 11. Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la confiabilidad	24
Tabla 12. Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la confiabilidad	25
Tabla 13. Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta	26
Tabla 14. Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de simplificación administrativa en la capacidad de respuesta	26
Tabla 15. Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta	27

Tabla 16. Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la seguridad	27
Tabla 17. Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de simplificación administrativa en la seguridad	28
Tabla 18. Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la seguridad	28
Tabla 19. Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la empatía	29
Tabla 20. Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la empatía	30
Tabla 21. Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la empatía	30

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Descripción de niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones	18
Figura 2. Descripción de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	19

Resumen

La investigación tuvo como propósito, determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional; asimismo, uso el método hipotético–deductivo. De una población de 360 trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de justicia del Callao, se utilizó la muestra en 187 trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de justicia del Callao, durante el periodo 2021. Como técnica se recurrió a la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios bajo la escala de Likert, la misma que se validó por juicio de expertos. En cuanto a la medición de la variable simplificación administrativa, se realizó un cuestionario con diecinueve (19) preguntas. La medición de la variable calidad de servicio, se realizó a través de un cuestionario de diecisiete (17) preguntas. Los resultados evidenciaron que, la hipótesis general obtuvo un valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke =0,949 cuya correlación es positiva y significativa, además, la dimensión sostenibilidad alcanzo un Wald =273.067 y significancia =0,000 ($p=0,000<0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general propuesta en la investigación.

Palabras clave: simplificación administrativa, calidad de servicio, relación.

Abstract

The purpose of the research was to determine the impact of administrative simplification on the quality of service of the jurisdictional workers of the court of Callao, 2021. The type of research is basic, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, correlational design; likewise, the hypothetical-deductive method was used. From a population of 360 jurisdictional workers of the Superior Court of Justice of Callao, a sample of 187 jurisdictional workers of the Superior Court of Justice of Callao was used during the period 2021. The survey was used as a technique and two questionnaires were used as an instrument under the Likert scale, which was validated by expert judgment. As for the measurement of the administrative simplification variable, a questionnaire with nineteen (19) questions was used. The measurement of the quality of service variable was carried out through a questionnaire of seventeen (17) questions. The results showed that the general hypothesis obtained a value of Pseudo - R square of Nagelkerke =0.949 whose correlation is positive and significant, in addition, the sustainability dimension reached a Wald =273.067 and significance =0.000 ($p=0.000<0.05$) so the null hypothesis is rejected and the general hypothesis proposed in the research is accepted.

Key words: administrative simplification, quality of service, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo debe proteger y promover el interés público; sin embargo, es todo lo contrario, los procedimientos tardan mucho tiempo, son complejos y más ello, se suma el exceso normativo, que dificulta la fácil comprensión para aquellos que no tienen una formación jurídica; en puridad, las personas requieren procesos simples, con un lenguaje sencillo y en el menor plazo posible. Por ello, la simplificación del procedimiento administrativo encuentra posibles límites, que han sido superados por países como Polonia, la República Checa, Hungría y Eslovaquia, República Checa, Hungría y Eslovaquia. Donde la simplificación del procedimiento administrativo, se traduce en una plataforma adecuada para la simplificación (Potešil et al., 2021). Es imperativo que todos procesos administrativos se apliquen reformas que simplifiquen los procedimientos, economicen requisitos y plazos, así como el uso de un lenguaje sencillo, del cuerpo normativo, toda vez, que los usuarios no todos son abogados o conocedores del derecho.

Por su parte, en Egipto, los procedimientos administrativos es un medio donde se aplica las políticas públicas, fortalecer la transparencia, la responsabilidad y asiste a mejorar la condición de vida de los usuarios, estas, son todo lo contrario, debido al incremento de procedimientos que genera un estado de complejidad y confusión y complejidad; por ello, resulta relevante fortalecer los principios de integración gubernamental, transparencia, responsabilidad y confianza, que facilite la gobernanza, para ello, una de las estrategias a seguir es la simplificación administrativa, que facilita la coordinación e integración entre las diferentes unidades y entidades públicas, ello incrementa la eficiencia de los servicios públicos y el grado de satisfacción de los ciudadanos (Mostafa, 2020).

En tal sentido, la simplificación administrativa implica el cumplimiento de una serie de requisitos para apoyar los esfuerzos de las distintas partes responsables de la elaboración de los procedimientos y de las organizaciones gubernamentales responsables de la prestación de servicios, que permita aplicar eficazmente la estrategia y simplificar los procedimientos, en especial las operaciones internas

En Colombia, Duque (2013) refiere que, aun adolece de ciertos problemas normativos y TIC que dificulta la racionalización de tramites en la administración pública, es decir, la simplificación del proceso, por lo que es imperativo mejorar los

instrumentos y procesos, que optimice la satisfacción y calidad de los servicios a todos los organismos públicos y usuarios

Desde la perspectiva nacional, todo el proceso de simplificación administrativa, impulsa el proceso de mejora continua, cuyo propósito es satisfacer las necesidades de los usuarios, por medio de la calidad de servicio; que impulsa la gestión bajo el enfoque sistémico, por procesos (Chamoly y Palomino, 2021).

Un evento organizado por la CAF - Banco de Desarrollo de América Latina, donde nuestro país tuvo el honor de participar, el titular de la PCM precisó que el Perú logró eliminar 30% de trámites y 1300 requisitos, es decir, que pudo cristalizar la modernización del Estado peruano y la promoción de la simplificación administrativa, escenario que beneficia a todos los ciudadanos en general, más aún, con la llegada del covid-19, que cambió nuestra forma tradicional de vida; ello pudo ser posible con el uso de las TIC que facilitó el uso de herramientas digitales, ejecutando el traslado de la burocracia a los procesos sistemáticos (CAF, 2021).

El poder judicial, como las demás instituciones públicas, cuentan con problemas y limitaciones, que dificulta optimizar los servicios jurisdiccionales (administrar justicia) ello se traduce, en problemas que se multiplicaron con la llegada de la pandemia, como son: (i) dificultades en la implementación idónea de las TIC; (ii) ausencia de un correo institucional encriptado, que evite la suplantación; (iii) dificultad de interacción en tiempo real, con las demás instituciones públicas que alimentan la data al poder judicial, como RENIEC, PNP, MP; (iv) limitaciones en el acceso a todas las Cortes Superiores de Justicia; (v) vulneración de derechos procesales, al suplantar la notificación formal; (vi) constante frustración y reprogramación de audiencias; (vii) retraso en la emisión de proveídos y resoluciones, debido a la sobre carga laboral y trabajo remoto; (viii) restricciones del acceso a las casillas judiciales en temas penales, (ix) ausencia de una herramientas idóneas, para presentar escritos (penales) por parte de los abogados.

Ahora bien, desarrollar esta investigación implica abordar en la búsqueda de soluciones frente al problema generalizado del sector judicial, que dificulta no solo la labor de los trabajadores jurisdiccionales, sino también, en el pésimo servicio que se brinda a los usuarios litigantes.

Por ello, se formula como problema general fue: ¿Cuál es la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de los trabajadores

jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021? Para mayor detalle, también se plantea como problema específico: ¿Cuál es la incidencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021?

La investigación se justifica teóricamente debido a la importancia que representa la simplificación administrativa, cuyos efectos optimiza la calidad del servicio de los trabajadores jurisdiccionales, más aún, por la crisis que arrastra la institución y se traslada en el usuario. En el plano metodológico, existe plena confiabilidad de las variables que permite el desarrollo de la investigación, por medio la recolección de datos estadísticos. Finalmente, la justificación práctica reside obedece a los beneficios que puede generar a los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, con el desarrollo de la investigación.

Por otra parte, el objetivo general fue determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021. El objetivo específico fue: Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021.

En ese escenario, se tiene como hipótesis general fue, la simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021. Asimismo, como hipótesis específica se tiene: la simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos previos nacionales, Huanca-Frias (2021) investigó sobre la simplificación administrativa, cuyo objetivo fue establecer el vínculo entre la innovación de la gestión pública y perfección del servicio al usuario, de carácter cuantitativo, donde al aplicar el muestreo no probabilístico le permitió determinar su muestra, del cual se advierte, que la percepción sobre el proceso de renovar es básica y sobre una atención de calidad es regular, en tal sentido, la ausencia de la simplificación administrativa, error en la elección de personal, resistencia del uso de las TIC, escasez de equipos y falta de capacitaciones, obstruye el proceso de reforma de la gestión pública, la misma, que se materializa en una deficiente atención al usuario. Ello es compatible con sus resultados que expresan, en la región Puno 12 de las 13 municipalidades provinciales, lo etiquetaron como regular su calidad de atención, pues bien, los elementos tangibles fueron se posicionan como crítico (baja calidad) ello se debe a su pésima apariencia física, material personal, corriendo casi la misma suerte la seguridad (regular 47%, 38% y 44%) también la fiabilidad lo catalogan de regular (45.6%)

Por su parte Vilca (2021) investigó sobre calidad de servicio, cuyo objetivo fue encontrar el vínculo entre un servicio de calidad y la complacencia del usuario, en el pleno metodológico fue de enfoque cuantitativo, aplicándose el método inductivo deductivo, para la encuesta, el tamaño de la muestra es de 352 usuarios; concluyendo, la calidad de servicio mantiene un estrecho lazo con la satisfacción de los clientes, esto obedece a la confianza que inspiran sus colaboradores, adicionándose capacidad y predisposición de ayuda, tal como lo evidencia el coeficiente (Pearson) de $r=0.673$, que valida su hipótesis.

Aliaga y Alcas, (2021) investigaron sobre calidad de servicio, la investigación fue cuantitativa, de diseño transversal causal, aplicándose el método descriptivo, cuyo muestreo probabilístico aleatorio, permitió determinar la muestra (90 pacientes) asimismo, la validación del instrumento permitió otorgar confiabilidad en el estudio, donde sostienen, existe una alta incidencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, recomendando mejorar la infraestructura. Todo ello, en merito a la calificación recibida, la planeación logro un 44.4% (regular) mientras dirección obtuvo a etiqueta de deficiente (46.7%) en cambio el control

consiguió el valor de bueno (43.3%) asimismo, se aceptó la hipótesis en base al Chi-cuadrado de ajuste =50,397.

Malpartida et. al. (2021) investigaron sobre calidad de servicio, el estudio es de enfoque mixto, aplicándose el método descriptivo y analítico, del muestreo probabilístico, aleatorio simple, su tuvo a 2000 asegurados como tamaño de la muestra, concluyendo, la demora en la atención orilla en la mala del servicio que se traduce en plena insatisfacción.

Maravi (2017) investigó sobre la simplificación administrativa donde concluye, la implementación electrónica del procedimiento administrativo y estandarizar los procesos, la obligación de interoperabilidad entre las entidades, materializa la simplificación administrativa, de algún modo, modernizar la gestión pública es política de Estado, por ello, concedió facultades para la implementación de mecanismos que arriben a la simplificación de los procesos administrativos; tal es así, que incluso INDECOPI controla su cumplimiento por medio de la ley de eliminación de barreras burocráticas.

En relación a los trabajos previos internacionales previos, Terán (2021) investigó sobre la calidad de servicio, el estudio es de enfoque cualitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo, seleccionando 16 artículos sobre la base de 150 de países de Cuba, México, Perú, Ecuador, Colombia, Chile y España; donde concluye, el uso del modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación, garantiza su uso en futuras investigaciones al proveer información referente la valoración de los usuarios en la calidad de servicio de una entidad en particular, que permita alcanzar su plena satisfacción.

Silva-Trevino et. al. (2021) investigaron sobre calidad de servicio, cuyo objetivo fue identificar el vínculo entre la satisfacción y lealtad del cliente y, calidad en el servicio, el método estadístico (análisis factorial exploratorio) orillo a como resultados una correlación altamente significativa, positiva y fuerte; cuyos resultados arribaron a una correlación significativa y positiva alta, con valores de r de 0.820 y 0.803, confirmándose que los aspectos tangibles (83%) confianza (56%) confiabilidad (58%) y empatía (53%) si influye en la calidad de servicio, además, el rol estratégico que ocupa los aspectos intangibles confirma la satisfacción del usuario. concluyendo, la lealtad y satisfacción se relaciona positivamente con la calidad del servicio, ello se debe a la confiabilidad y responsabilidad.

Maizondo y Hidalgo (2021) investigaron sobre calidad de servicio, tuvo como finalidad identificar la conexión entre el proceso de modernización y la calidad del servicio, concluyen que la modernización de la gestión por resultados, implica el cambio de la cultura burocrática, en aras de simplificar los procedimientos, estandarizar los procesos y evaluar la eficiencia; puesto que, una gestión pública exige eficiencia.

Castillo (2020) investigó sobre la simplificación administrativa concluye, los procesos de simplificación a través de medios (canales) digitales permiten el dinamismo y entrada global de todas las personas a la administración pública, escenario que conlleva a atenuar desigualdades y edificando oportunidades para todos los ciudadanos, en puridad son características propias del fortalecimiento de la sociedad formal en democracia.

Por su parte, Núñez (2020) sobre su investigación en simplificación administrativa concluyó, la simplificación administrativa se erige bajo ciertos principios como: (i) orientación y servicio efectivo a la ciudadanía; (ii) eficacia y eficiencia; (iii) celeridad; (iv) economía procedimental y organizativa; (v) transparencia administrativa. La misma que fortalece permite fijar criterios para la simplificación de procedimientos como: (i) unificación o eliminación de procedimientos; (ii) reducción de plazos; (iii) supresión o simplificación de trámites; (iv) proactividad del órgano responsable; (v) agilización de las comunicaciones y; (vi) desconcentración de competencias en órganos jerárquicamente dependientes.

Del mismo modo Silva y Delgado (2020) investigó sobre la simplificación administrativa concluyendo, el proceso de simplificación aborda un programa de medidas internas, con la visión a mejorar la calidad del servicio, la misma que contiene, procesos administrativos, costos y tiempo, todo ello, con el soporte tecnológico que dinamizara digitalmente los procesos, economizando costos y tramites; que en conjunto propiciara optimizar las condiciones más competitivas de calidad y satisfacción del usuario.

Bueno (2019) investigó sobre la simplificación administrativa y concluyó, el fenómeno simplificador en la esfera administrativa ofrece una solución definitiva a los problemas administrativos, en virtud a una agilización de los procesos, que se facilita con las nuevas tecnológicas

Sobre la simplificación administrativa Ramos (2020) señaló que, la simplificación administrativa implica suprimir cualquier obstáculo burocrático que genera gastos en vano a los administrados, con el fin de obtener eficacia en el proceso. Asimismo, el procedimiento administrativo es un fenómeno importante del derecho administrativo, puesto que permite la realización de muchas actividades, cuya importancia reside en sus participantes y sus relaciones jurídicas (Potešil et al., 2021). Por su parte, Bueno (2019) señala que el retiro de toda obstrucción o traba administrativa, que facilite ejecutar satisfactoriamente la meta e intereses generales de la entidad, es la simplificación administrativa. En ese sentido, por medio de la simplificación administrativa se optimiza eficazmente la prestación de servicios públicos, logrando una mejor satisfacción de los usuarios ante sus requerimientos.

La simplificación administrativa está compuesta por seis fases: (i) preparatoria, que identifica al idóneo para integrar un equipo; (ii) diagnóstico, que procura un panorama completo del problema; (iii) rediseño, efectuando los cambios que se requieren; (iv) implementación, orilla a su ejecución; (v) seguimiento y evaluación de la simplificación administrativa, de todo lo simplificado y ejecutado; y, (vi) mejoramiento, permanente del proceso de simplificación.

Lo relevante de la simplificación administrativa consiste en la eliminación de travas, que al final se traduce en disminuir costos en los procesos, que imposibilita arribar en la eficiencia de los procedimientos dentro de la entidad, condición que termina en una pésima percepción de los usuarios, sobre la calidad del servicio (Requejo, 2020). En ese contexto, resulta imperativo optimizar la simplificación que facilite mejorar la calidad de servicio en la corte del Callao, esto cristaliza en una significativa reducción de recursos y maximizar la eficiencia.

Tan importantes es la simplificación administrativa, que incluso es motivo de impulso económico; tal como ocurre en Francia donde por medio de la Ley 2020-1525, ASAP de fecha 04.12.2020, optaron por simplificar las decisiones administrativas en Francia, puesto que, contribuye a acelerar la acción pública, donde se suprimen o fusionan los procesos administrativos innecesarios, facilitando la mayor participación de ciudadanos y empresas, que resulta un impulso sostenible de recuperación de la economía, tan golpeado por la pandemia. En tal sentido, las

herramientas de la simplificación administrativa, también acelera la implantación y expansión de la industria (Montchalin, 2020).

Los procesos administrativos, en especial los programas de contratación pública (periodos 2014-2027) lograron identificar las medidas de simplificación; por ello, para el seguimiento de simplificación se creó el Grupo de Alto Nivel, con el propósito de asesorar en temas de reducción de los procesos administrativos (simplificación) entre ellos se tiene: (i) alienación de normas horizontales, permite una política de cohesión y accesibilidad, bajo el principio de igualdad; (ii) reducción de normas, más breves y claras, materializando la simplicidad del sistema normativo; (iii) proporcionalidad y subsidiariedad, con el fin de evitar el doble control, reducir los procedimientos, economizar los gastos; (iv) marco estable y flexible, implica suprimir requisitos innecesarios; (v) principio de auditoría única, donde la simplificación contribuya a la ejecución de un nivel razonable de control, la misma que orilla a una mayor eficacia en la labor de auditoría, evitando acumulación de normas y controles excesivos (Calatozzolo, 2021).

Por otra parte, el principio de libre administración, no solo se conduce a la autonomía gubernamental, sino que, además implica una política de eliminación de procedimientos innecesarios que restringen el fácil acceso de los usuarios (Alain, 2021) es decir, orilla a la simplificación de los procedimientos.

Simplificar la administración e impulsar la productividad general de la economía, son el reto de los países azotados por la pandemia; en efecto, la complejidad adherida a las entidades públicas, dificulta la simplificación administrativa; más aún, si una evaluación exhaustiva determina que el gasto administrativo es necesario, debiendo simplificarse, para ello, es imperativo contar con el equipo idóneo que diagnostique y ejecute el plan de simplificación de procesos (Nikhil, 2021)

Respecto a la calidad de servicio, Rojas (2017) refiere la relación de tres teorías: (i) Schonberger, la satisfacción de las exigencias y expectativas de los usuarios, son una necesidad; además de considerar una mejora permanente a través de indicadores como: estrechar los flujos, aceptar los cambios e identificar los errores del proceso; (ii) Juran, se focaliza en la preparación, supervisión y mejora continua, a través de la confianza y actitud proactiva en el logro de los objetivos que se proyecta, cuyo éxito obedece a satisfacer la necesidad del usuario;

y (iii) Deming que consiste en 14 principios para realizar una buena gestión en la empresa y/o institución por medio de personal altamente capacitado y comprometido y, con líderes que propicien la renovación.

La importancia de la calidad de servicio se debe a la necesidad de recibir un excelente trato que resuelva su necesidad y cumpla con sus expectativas del usuario y/ clientes; por tanto, es prioritaria y relevante porque incide en la fidelización de los clientes, en la imagen, reputación y posicionamiento de la organización logrando su aceptación por su eficiencia y eficacia mejorando sus estándares de calidad. (Requejo, 2020)

El usuario es la figura principal para la subsistencia de las instituciones, por tanto, el éxito o fracaso de los servicios que ofrece, depende la expansión y progreso institucional; en efecto, los beneficios de la entidad se trasladan también a los usuarios, con la óptima y satisfactoria calidad de servicio, para ello, es imperativo superar toda carencia, defectos y errores en los servicios que presta la institución (Malpartida et. al. 2021).

La calidad de servicio, requiere de un cumulo de elementos y métodos para que materialice la calidad, la misma que será el usuario quien bajo su percepción determina el nivel de calidad del servicio recibido, donde evaluara la satisfacción o deficiencias percibida por parte de la entidad pública (Aliaga y Alcas, 2021). En ese contexto, la calidad del servicio se define por el nivel de atributos en el servicio, la misma que, siempre será valorar por el usuario, quien determinará su satisfacción (Rong, 2021).

La calidad de servicio, implica verificar un conjunto de indicadores de evaluación de calidad, que será evaluado tanto por el usuario, como por un externo, medidas, que permitirán identificar puntos débiles de los servicios, en aras de mejorar la calidad (BMA, 2021).

El modelo SERVQUAL, es la mejor herramienta para medir la calidad del servicio; que sirvió de base para la adaptación de otros modelos de medición de calidad como son: (i) WebQual, que contribuye al estudio de calidad del servicio, que permita generar mayor confianza, interactividad, menor tiempo de respuesta, operaciones tuitivas, diseño, de fácil comprensión, carácter innovador, atractivo visual, fluidez; (ii) eTailQ, que recurre a una lista de atributos, de evaluación consistente en, servicio al cliente, privacidad/seguridad, diseño del sitio web y

cumplimiento/fiabilidad; (iii) el E-S-Qual, que involucra los siguientes indicadores de medición de calidad, contenido de la información, disponibilidad, facilidad de uso, privacidad/seguridad, estilo gráfico, cumplimiento/fiabilidad, eficiencia, atención personalizada. Recordemos que estos modelos de medición de calidad, valoran, verifican y predicen el comportamiento de los clientes y usuarios, el cual dependerá para cuantificar su nivel de satisfacción (Rita, 2019).

Por otra parte, resulta imperativo la implementación de políticas de calidad del servicio, por medio de instrumentos de medición de mejorar de calidad del servicio, que facilite el proceso de perfeccionar los servicios (Australian Commission, 2021).

La satisfacción del usuario, implica su nivel de complacencia, es decir, si esta cubrió o no las expectativas de los servicios públicos recibidos; por ello, es razonable pensar en la adopción de medidas de mejora en la calidad de servicio del sector público, siendo las dimensiones de SERVQUAL una de las más idóneas para valorar la calidad de servicio de los usuarios (Mosimanegape, 2020). Puesta que, se demanda mejorar la atención en los servicios públicos, en especial en los servicios que brinda la corte del Callao.

La calidad de servicio, siempre va a involucrar cinco dimensiones como, los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía y la empatía, a ello, se adiciona la calidad funcional del servicio y la imagen corporativa (Ahmad, et al. 2020).

El proceso de evaluar la calidad de servicios comprende, la dimensión real de como la entidad trata a los usuarios, de ahí depende, el resultado de su nivel de satisfacción del servicio recibido; en ese contexto, la calidad de servicio implica abordar la literatura de marketing, referido a capacidad de la entidad para satisfacer o superar las expectativas de los usuarios. De ahí, se identificará si las expectativas son satisfactorias o no; empero el estudio de calidad del servicio debe incluir estas dimensiones: características tangibles, fiabilidad, comunicación, capacidad de respuesta, seguridad, credibilidad, amabilidad, competencia y fácil acceso (Gemechu, 2019). Por otra parte, la prestación de una mejora en la calidad de servicio a usuario de los entres gubernamentales, es vital para la mejorar, no solo de las instituciones públicas, sino que, además facilita a superar los bajos niveles de legitimidad del estado. (Maphumulo y Bheng, 2019).

La tangibilidad, consiste en todo material físico como el personal, equipos, instalaciones, infraestructura y materiales de comunicación; que en su conjunto procura facilitar a la entidad el cumplimiento de sus objetivos, para otorgar un servicio de calidad óptimo, que genere satisfacción al usuario, superando sus expectativas (Gemechu, 2019). En ese sentido, la tangibilidad de los servicios siempre incluye los materiales y equipos de la entidad, las condiciones físicas y los materiales utilizados en la comunicación, etc. (Ahmad et al. 2020).

La fiabilidad, consiste en la capacidad de la entidad de prestar el servicio comprometido de manera precisa la prestación de servicios y la capacidad de resolver problemas (Gemechu, 2019). Por ende, la dimensión de la fiabilidad, desempeña un rol protagónico en el buen funcionamiento de los operadores de la entidad, donde sus resultados se traducen en la calidad percibida y satisfacción del usuario (Ahmad et al. 2020).

La capacidad de respuesta, implica en contar con la voluntad de la atención oportuna y eficiente, a las peticiones, preguntas, quejas y problemas de los usuarios; asimismo, comprende la calidad de adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios, procurando desterrar el trato indiferente al usuario (Gemechu, 2019). Es así que, la capacidad de respuesta, se traduce en la capacidad de la entidad en responder oportunamente a los usuarios con buena disposición y celeridad (Ahmad et al. 2020).

La seguridad, consiste que la entidad debe inspirar confianza y seguridad en los usuarios, de los servicios que presta, por medio de la capacidad, conocimientos, habilidades en obtener un óptimo servicio (Gemechu, 2019). Por ello, la garantía implica en proporcionar seguridad a los usuarios de tal modo, que se elimine su estado de preocupación y ansiedad con respecto a los servicios que se les prestan, es decir, es la certeza de que recibirán un trato positivo al utilizar los servicios (Ahmad et al. 2020)

La empatía, consiste en la atención personalizada de la entidad hacia el usuario, de tal forma, que se evidencie el compromiso y capacidad de la entidad en solidarizarse con los sentimientos de los usuarios, procurando un trato especial (Gemechu, 2019). En ese sentido, la empatía es la capacidad de la organización, de prestar una atención apropiada a los usuarios, comprender sus necesidades y atender sus preocupaciones personales (Ahmad et al. 2020).

La calidad del servicio de los usuarios, implica superar las brechas de los aspectos tangibles e intangibles del servicio, pues de ella, depende la satisfacción de los usuarios. En consecuencia, los estudios sobre la calidad de servicio deben aplicarse con cierto nivel de periodicidad, que permita mejorar los niveles de calidad, la misma que se traslada al usuario (Cidar y Celebi, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El paradigma, es la suma de pensamientos, fundamentos, razones e ideas que edifican un modo de dilucidar la realidad, en tal sentido, es un conjunto de teorías, destinadas a solucionar problemas. De otro lado, el positivismo es una forma de paradigma que soportan la investigación científica. Ahora bien, la investigación se soporta en un paradigma positivista, conocido también como tradicional, empírico-analista, es secuencial y probatorio, que recurre al procedimiento hipotético-deductivo, puesto que, su propósito es explicar, predecir, verificar y controlar los fenómenos, donde usa los datos con medición numérica y análisis estadístico, para probar las hipótesis; por ende, se sustenta en el método hipotético-deductivo (Gallardo, 2017).

Se utilizo en enfoque cuantitativo, debido al conjunto de procesos que se ejecuta, donde se miden y analizan las variables en un contexto determinado, utilizando métodos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Referente al método de investigación se utilizó el hipotética-deductivo, debido que explora un conocimiento sistemático, comprobable, medible y replicable (hipotético) asimismo, al ser un fenómeno observable, estos son medibles y analizados por procesos (Pérez, 2004).

Por otra parte, según su finalidad el tipo de investigación es básica, puesto que busca información sobre los fenómenos para hallar solución a un problema (Martínez y Ávila, 2010).

Con respecto al diseño, es no experimental, al desarrollarse sin manipular las variables, es decir, se basa en la observación de los fenómenos. Asimismo, el diseño no experimental es de tipo transeccionales correlacionales-causales, donde describen la conexión de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de la investigación



Donde:

V_x = Simplificación administrativa

V_y = Calidad de servicio

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización

En principio las variables son aquellas características, cualidades, fenómenos, atributos o rasgos que son objeto de estudio y cuya variación son aquellos fenómenos, características, cualidades, susceptible de medición, al ejecutar diferentes magnitudes o valores (Muñoz, 2016).

Variable independiente

La simplificación administrativa fin de lograr eficacia, rapidez y eliminar muros burocráticos que origina gastos innecesarios a lo administrados (Ramos, 2020). En ese sentido, se optimiza eficazmente la prestación de servicios públicos, logrando una mejor satisfacción de los usuarios ante sus requerimientos.

Variable dependiente

La calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación de calidad, donde el usuario confronta sus expectativas frente a sus percepciones (Calagua, 2018). En tal sentido, la calidad de servicio materializa la plena satisfacción de necesidades y expectativas.

Operacionalización de la variable independiente

La simplificación administrativa contiene aspectos preliminares, evaluación, reestructuración, implementación y sostenibilidad; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 19 items, se concluirá con un valor final: alta, regular y bajo.

Operacionalización de la variable dependiente

La calidad de servicio aborda temas de elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 17 items se concluirá con un valor final: alta, regular y bajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es el conjunto de todos los elementos, unidades o individuos que forman parte de la investigación (Bernal, 2010). En ese contexto, para la presente investigación, la población comprende a todos los trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de justicia del Callao, involucrando, jueces, relatores, secretarios, especialistas, asistentes y personal administrativo durante el periodo 2021, por ende, la población es de 360 trabajadores jurisdiccionales

Muestra

Es el subconjunto o parte de la población que se selecciona, a efectos de extraer la información para la elaboración de la investigación, debiendo definir el tamaño y selección de la muestra, para su medición y observación de las variables de estudio (Bernal, 2010). En tal sentido, para la presente investigación, la muestra comprende a todos los trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de justicia del Callao, en específico la muestra es de 187 durante el periodo 2021

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 360 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (360 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 93.47$$

Donde:

N = Tamaño de la población (360)
E = Error de estimación máximo admisible (5% o 0.05)
Z = Nivel de confianza (1.96)
P = Probabilidad de ocurrencia del fenómeno (50% o 0.5)
q = Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno (50% o 0.5)

Muestreo

Consiste en el método, reglas o criterios a utilizar, para la selección de la muestra (Bernal, 2010). Para la presente investigación se acude al método probabilístico, puesto que, es un método que permite elegir a los individuos que componen la muestra, dentro de un estudio estadístico, asimismo, dentro de su clasificación se recurrió al muestreo aleatorio simple (Bernal, 2010).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación, consiste en una serie de pasos, procesos a ser utilizados en el estudio, a través de ella, el investigador puede recopilar, analizar y presentar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para el presente estudio se recurre a la técnica de la encuesta online, por medio de la plataforma Google formularios, cuyo cuestionario será medido estadísticamente.

Los instrumentos, son aquellos medios o herramientas que tiene como labor captar la información demandada, con el propósito de medir las variables de forma confiable y válida, que les permita comprobar la hipótesis (Niño, 2011). Asimismo, es importante conocer la teoría que respalde el instrumento (Argibay, 2006). En la investigación se recurre al cuestionario (formato de encuesta) instrumento que posibilita recopilar la opinión de los encuestados (Morán y Alvarado, 2010).

La validez de la investigación, consiste en aquel procedimiento efectuado por un juicio de expertos, para evidenciar la congruencia y correspondencia del instrumento que se pretende medir (Arias, 2012). En tal sentido, la certeza de la medición, procura generar alto nivel de seguridad, que orille el menor margen de error posible, de la variable en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). Por ello, para validar el instrumento los expertos tendrán en cuenta tres criterios, para luego emitir opinión referente a su aplicabilidad, quien darán conformidad del cuestionario, con su firma.

Confiabilidad del instrumento, es la consistencia y coherencia de los resultados que origina un instrumento (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). El presente estudio se aplicó el coeficiente el alfa de Cronbach, donde ambas variables obtuvieron como resultado 0,94 por ende, su instrumento es de excelente confiabilidad.

Tabla 1.

Confiabilidad de variables

Alfa de Cronbach	
Variable independiente	0,938630076
Variable dependiente	0,943063368

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación se efectuó lo siguiente: (i) acopio de información, (ii) se codificó los instrumentos; (iii) se solicitó autorización al presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao; (iv) ejecuto los cuestionarios; (iv) la información se procesó estadísticamente; (v) de los resultados nos condujo a las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El presente estudio, baso su análisis en la estadística descriptiva e inferencial, por medio Rho Spearman, aplicándose el método de regresión ordinal (para comprobar la hipótesis) así como del Excel y SPSS, los mismos que se presentara en tablas y gráficos

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo del estudio, la información se consignó las citas respetando la autoría de la fuente, la misma que se respetó el uso de la norma APA 7ma (ed.) tanto en las citas como en las referencias. Asimismo, para el recojo de los datos (encuesta) se protegió prolijamente la confidencialidad de la identidad, manteniéndoles en el anonimato a los colaboradores, asignándoles un código a cada usuario. Además, para la aplicación de los instrumentos, estos fueron validados por expertos; en ese contexto, se respetó las normas éticas de la UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

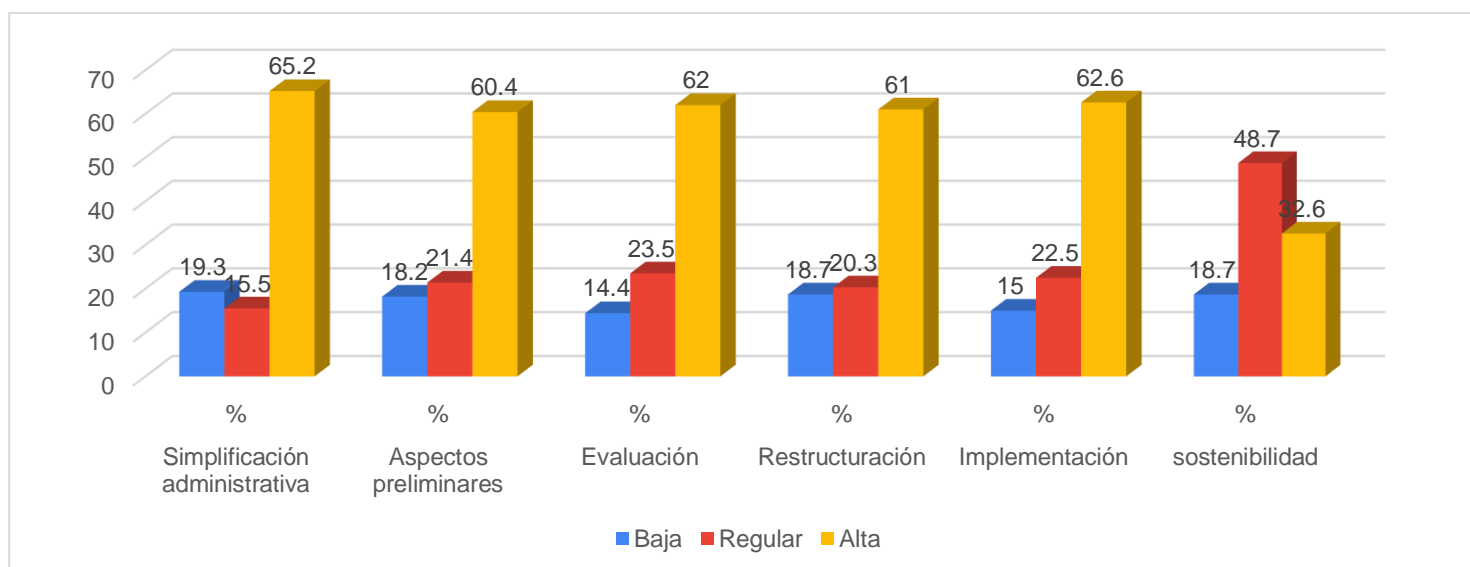
Tabla 2

Descripción de niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones

	Simplificación administrativa		Aspectos preliminares		Evaluación		Reestructuración		Implementación		sostenibilidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	36	19.3	34	18.2	27	14.4	35	18.7	28	15.0	35	18.7
Regular	29	15.5	40	21.4	44	23.5	38	20.3	42	22.5	91	48.7
Alta	122	65.2	113	60.4	116	62.0	114	61.0	117	62.6	61	32.6
Total	187	100.0	187	100.0	187	100.0	187	100.0	187	100.0	187	100.0

Figura 1

Descripción de niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones



En la tabla 2 y figura 1 se advierte que, de los 187 trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de justicia del Callao, respecto a los niveles estimaron que, el 19.3% es bajo, el 15.5% es regular y el 65.2% es alto en relación a la variable simplificación administrativa. Respecto de la dimensión aspectos preliminares, del mismo modo calificaron: el 19.3% bajo, el 15.5% regular y el 65.2% alto. Con relación a la dimensión evaluación ponderaron: el 14.4% bajo, el 23.5% regular y el 62% alto. Por su parte, la dimensión reestructuración apreciaron: el 18.7% revela

nivel bajo, el 20.3% regular y el 61% alto. Sobre la dimensión implementación expresaron: el 15% afirma el nivel bajo, el 22.5% regular y el 62.6% alto. Finalmente, la dimensión sostenibilidad señala: el 18.7% nivel bajo, el 48.7% regular y el 32.6% un nivel alto respectivamente.

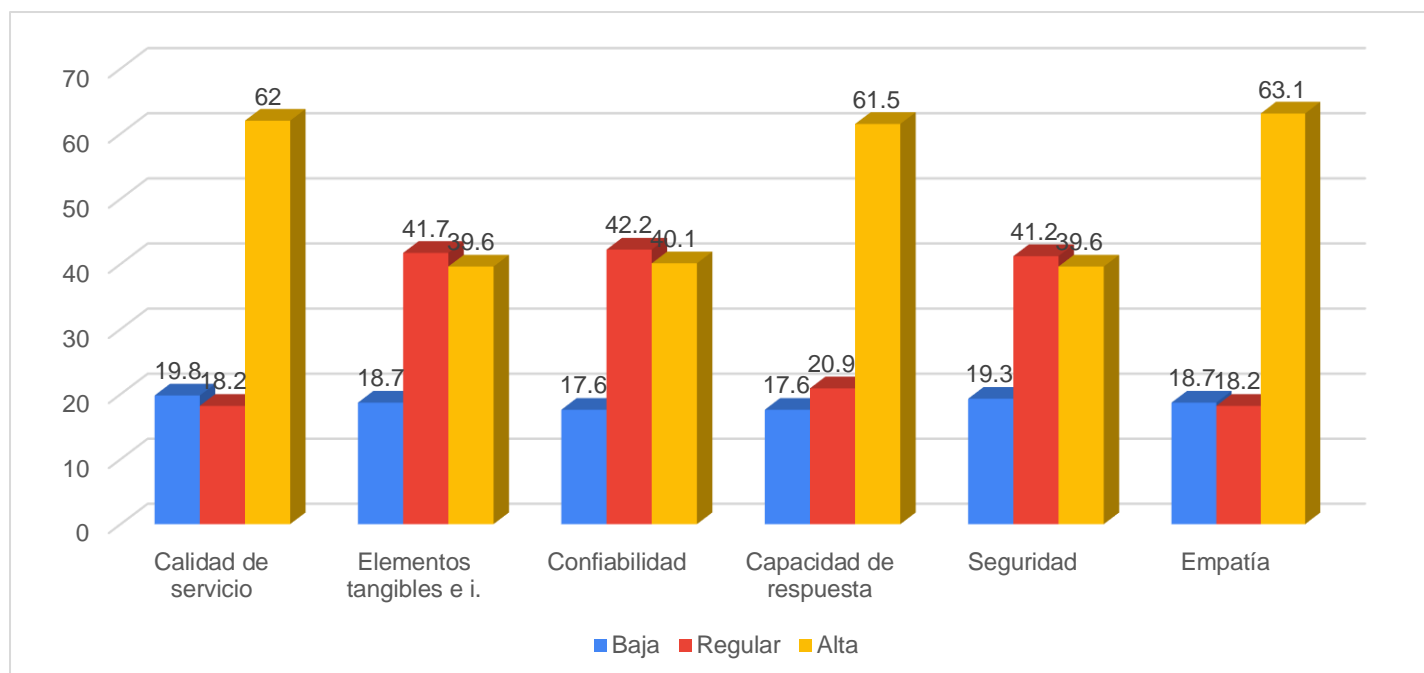
Tabla 3

Distribución de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

	Calidad de servicio		Elementos tangibles e i.		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	37	19.8	35	18.7	33	17.6	33	17.6	36	19.3	35	18.7
Regular	34	18.2	78	41.7	79	42.2	39	20.9	77	41.2	34	18.2
Alta	116	62.0	74	39.6	75	40.1	115	61.5	74	39.6	118	63.1
Total	187	100.0	187	100.0	187	100.0	187	100.0	187	100.0	187	100.0

Figura 2

Descripción de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones



En la tabla 3 y figura 2 se advierte que, de los 187 trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de justicia del Callao, respecto a los niveles estimaron que, el 19.8% es bajo, el 18.2% es regular y el 62.0% es alto en relación a la variable calidad de servicio. Respecto de la dimensión elementos tangibles e intangibles,

del mismo modo calificaron: el 18.7% bajo, el 41.7% regular y el 39.6% es alto. Con relación a la dimensión confiabilidad ponderaron: el 17.6% bajo, el 42.2% es regular y el 40.1% alto. Por su parte, la dimensión capacidad de respuesta apreciaron: el 17.6% bajo, el 20.9% regular y el 61,5% alto. Sobre la dimensión seguridad expresaron: el 19.3% afirma el nivel bajo, el 41.2% regular y el 39.6% alto. Finalmente, la dimensión empatía señala: el 18.7% es nivel bajo, el 18.2% regular y el 63.1% un nivel alto respectivamente.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀: La Simplificación Administrativa no incide significativamente en la Calidad de Servicio en los Trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021

H_a: La Simplificación Administrativa incide significativamente en la Calidad de Servicio en los Trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021

Tabla 4

Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en calidad de servicio

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,800
Sólo intersección	331.331				Nagelkerke	,949
Final	29.900	301.431	10	,000	McFadden	,870

El ajuste del modelo logístico es significativo ($\chi^2=301.431$ $p<0,05$). Ello evidencia que la simplificación administrativa repercute en la calidad de servicio. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,949) revela que el 94,9% de la variable dependiente incide; empero, existe un 5.1% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio. En consecuencia, se acepta la hipótesis general propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 5

Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en calidad de servicio

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	38.554	50	,881
Desviación	23.004	50	1.000

Función de enlace: Logit.

El valor de la bondad de ajuste muestra una Desviación ($x^2 = 23.004$) evidencia un $p > 0,05$; en consecuencia, según el modelo de regresión la simplificación administrativa índice en la calidad de servicio, en virtud de ello, es válido y aceptable.

Tabla 6

Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en calidad de servicio

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CASER = 1]	-31.081	2.354	174.335	1	,000	-35.695	-26.467
	[CASER = 2]	-23.196	1.119	429.990	1	,000	-25.388	-21.003
Ubicación	[AP=1]	-5.217	2.040	6.541	1	,011	-9.215	-1.219
	[AP=2]	-2.361	1.476	2.561	1	,110	-5.253	,531
	[AP=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[E=1]	-3.347	2.172	2.376	1	,123	-7.603	,909
	[E=2]	-1.188	1.649	,519	1	,471	-4.420	2.044
	[E=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[R=1]	-5.801	2.163	7.195	1	,007	-10.040	-1.562
	[R=2]	-4.450	1.375	10.473	1	,001	-7.145	-1.755
	[R=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[I=1]	-1.871	2.298	,663	1	,415	-6.375	2.632
	[I=2]	-,484	1.460	,110	1	,740	-3.346	2.378
[I=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

[S=1]	-20.837	1.261	273.067	1	,000	-23.308	-18.365
[S=2]	-18.817	,000	.	1	.	-18.817	-18.817
[S=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 6 expone que el estilo de sostenibilidad (Wald=273.067; $p=0,000<0,05$) predijo más en la calidad de servicio.

Prueba de hipótesis específica

H₀: La Simplificación Administrativa no incide significativamente en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021.

H_a: La Simplificación Administrativa incide significativamente en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021.

Tabla 7

Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell ,717
Sólo intersección	280.018				Nagelkerke ,818
Final	44.235	235.783	10	,000	McFadden ,603

El ajuste del modelo logístico es significativo ($x^2=235.783$ $p<0,05$). Ello evidencia que la simplificación administrativa repercute en los elementos tangibles e intangibles. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,818) revela que el 81.8% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 18,2% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio. En consecuencia, se acepta

la hipótesis específica propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 8

Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	27.281	50	,996
Desvianza	23.754	50	,999

Función de enlace: Logit.

El valor de la bondad de ajuste muestra una Desvianza ($\chi^2 = 23.754$) evidencia un $p > 0,05$; en consecuencia, según el modelo de regresión donde se considera que la simplificación administrativa índice en los elementos tangibles e intangibles, en virtud de ello, es válido y aceptable.

Tabla 9

Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ETI = 1]	-10.284	1.817	32.021	1	,000	-13.846	-6.722
	[ETI = 2]	-2.295	,438	27.500	1	,000	-3.153	-1.437
Ubicación	[AP=1]	-2.010	1.403	2.052	1	,152	-4.760	,740
	[AP=2]	-,535	,876	,373	1	,542	-2.252	1.182
	[AP=3]	0ª	.	.	0	.	.	.
	[E=1]	-2.796	1.558	3.218	1	,073	-5.850	,259
	[E=2]	-1.691	1.249	1.831	1	,176	-4.139	,758
	[E=3]	0ª	.	.	0	.	.	.
	[R1]	-1.704	1.579	1.164	1	,281	-4.800	1.392
	[R=2]	-,595	1.059	,315	1	,574	-2.670	1.481

[R=3]	0ª	.	.	0	.	.	.
[I=1]	-1.950	1.791	1.185	1	,276	-5.461	1.560
[I=2]	-1.893	1.374	1.898	1	,168	-4.587	,801
[I=3]	0ª	.	.	0	.	.	.
[S=1]	-5.000	1.013	24.375	1	,000	-6.985	-3.015
[S=2]	-2.779	,526	27.877	1	,000	-3.811	-1.748
[S=3]	0ª	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 9 expone que el estilo de sostenibilidad (Wald=27.877; $p=0,000<0,05$) predijo más en los elementos tangibles e intangibles.

Tabla 10

Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la confiabilidad

Modelo	Información de ajuste de los modelos			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Sólo intersección	269.128				Cox y Snell ,710
					Nagelkerke ,812
Final	37.558	231.570	10	,000	McFadden ,597

El ajuste del modelo logístico es significativo ($\chi^2=231.570$ $p<0,05$). Ello evidencia que la simplificación administrativa repercute en la confiabilidad. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,812) revela que el 81.2% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 18.8% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 11

Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la confiabilidad

Bondad de ajuste		
Chi-cuadrado	gl	Sig.

Pearson	12.340	50	1.000
Desviación	16.350	50	1.000
Función de enlace: Logit.			

El valor de la bondad de ajuste muestra una Desviación ($\chi^2 = 16,350$) evidencia un $p > 0,05$; en consecuencia, según el modelo de regresión donde se considera que la simplificación administrativa índice en la confiabilidad, en virtud de ello, es válido y aceptable.

Tabla 12

Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la confiabilidad

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[C = 1]	-10.717	1.907	31.588	1	,000	-14.454	-6.979
	[C = 2]	-2.291	,437	27.442	1	,000	-3.149	-1.434
Ubicación	[AP=1]	-2.801	1.520	3.397	1	,065	-5.780	,178
	[AP=2]	-1.517	1.088	1.943	1	,163	-3.649	,616
	[AP=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[E=1]	-1.846	1.654	1.246	1	,264	-5.089	1.396
	[E=2]	-,928	1.399	,440	1	,507	-3.670	1.813
	[E=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[R=1]	-3.053	1.438	4.506	1	,034	-5.872	-,234
	[R=2]	-,805	1.033	,608	1	,436	-2.829	1.219
	[R3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[I=1]	-2.317	1.698	1.863	1	,172	-5.645	1.010
	[I=2]	-1.855	1.378	1.812	1	,178	-4.555	,846
[I=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	
[S=1]	-3.381	1.047	10.424	1	,001	-5.434	-1.329	
[S=2]	-2.617	,522	25.097	1	,000	-3.641	-1.593	
[S=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

La tabla 12 expone que el estilo de sostenibilidad (Wald=25.097; $p=0,000 < 0,05$) predijo más en la confiabilidad.

Tabla 13

Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	321.873				Nagelkerke	,916
Final	44.100	277.773	10	,000	McFadden	,797

El ajuste del modelo logístico es significativo ($x^2=277.773$ $p<0,05$). Ello evidencia que la simplificación administrativa repercute en la capacidad de respuesta. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,916) revela que el 91.6% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 8.4% de incidencia de variables que, no son motivo del presente estudio. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 14

Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de simplificación administrativa en la capacidad de respuesta

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	32.290	50	,976
Desviación	33.193	50	,968

Función de enlace: Logit.

El valor de la bondad de ajuste muestra una Desviación ($x^2 = 33.193$) evidencia un $p>0,05$; en consecuencia, según el modelo de regresión donde se considera que la simplificación administrativa índice en la capacidad de respuesta, en virtud de ello, es válido y aceptable.

Tabla 15

Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la capacidad de respuesta

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CR = 1]	-29.702	2.234	176.785	1	,000	-34.080	-25.324
	[CR = 2]	-21.926	,825	707.089	1	,000	-23.542	-20.310
Ubicación	[AP=1]	-,956	2.150	,198	1	,656	-5.170	3.257
	[AP=2]	,055	1.913	,001	1	,977	-3.695	3.804
	[AP=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[E=1]	-4.889	2.524	3.751	1	,053	-9.836	,058
	[E=2]	-3.020	2.366	1.630	1	,202	-7.657	1.617
	[E=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[R=1]	-3.338	1.645	4.117	1	,042	-6.563	-,114
	[R=2]	-2.692	1.186	5.155	1	,023	-5.015	-,368
	[R=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[I=1]	-3.665	1.770	4.287	1	,038	-7.134	-,196
	[I=2]	-3.229	1.470	4.828	1	,028	-6.110	-,349
	[I=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[S=1]	[S=1]	-19.644	,806	593.526	1	,000	-21.225	-18.064
	[S=2]	-18.304	,000	.	1	.	-18.304	-18.304
	[S=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 15 expone que el estilo de sostenibilidad (Wald=593.526; $p=0,000 < 0,05$) predijo más en la capacidad de respuesta.

Tabla 16

Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la seguridad

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,750
Sólo intersección	299.602				Nagelkerke	,854
Final	40.603	258.999	10	,000	McFadden	,660

El ajuste del modelo logístico es significativo ($\chi^2=258.999$ $p<0,05$). Ello evidencia que la simplificación administrativa repercute en la seguridad. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,854) revela que el 85.4% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 14.6% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 17

Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de simplificación administrativa en la seguridad

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	25.640	50	,998
Desvianza	27.266	50	,996

Función de enlace: Logit.

El valor de la bondad de ajuste muestra una Desvianza ($\chi^2 = 27.266$) evidencia un $p>0,05$; en consecuencia, según el modelo de regresión donde se considera que la simplificación administrativa índice en la seguridad, en virtud de ello, es válido y aceptable.

Tabla 18

Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la seguridad

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[S = 1]	-12.888	2,600	24.573	1	,000	-17.983	-7.792
	[S = 2]	-3.007	,603	24.848	1	,000	-4.189	-1.825
Ubicación	[AP=1]	-3.535	1,665	4.508	1	,034	-6.798	-,272
	[AP=2]	-1.726	1,239	1.940	1	,164	-4.154	,702
	[AP=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

[E=1]	-3.336	1.855	3.236	1	,072	-6.971	,299
[E=2]	-2.724	1.575	2.989	1	,084	-5.811	,364
[E=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[R=1]	-1.722	1.604	1.153	1	,283	-4.866	1.421
[R=2]	-,431	1.114	,149	1	,699	-2.615	1.753
[R=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[I=1]	-2.193	2.000	1.202	1	,273	-6.114	1.728
[I=2]	-1.870	1.620	1.331	1	,249	-5.045	1.306
[I=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[S=1]	-5.353	1.119	22.886	1	,000	-7.546	-3.160
[S=2]	-3.568	,672	28.198	1	,000	-4.885	-2.251
[S=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 18 expone que el estilo de sostenibilidad (Wald=28.198; $p=0,000<0,05$) predijo más en la seguridad

Tabla 19

Ajuste del modelo y pseudo R – cuadrado del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la empatía

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,778
Sólo intersección	320.389				Nagelkerke	,927
Final	39.173	281.215	10	,000	McFadden	,823

El ajuste del modelo logístico es significativo ($\chi^2=281.215$ $p<0,05$). Ello evidencia que la simplificación administrativa repercute en la empatía. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,927) revela que el 92.7% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 7.3% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 20

Bondad de ajuste del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la empatía

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	32.658	50	,973
Desvianza	31.686	50	,980

Función de enlace: Logit.

El valor de la bondad de ajuste muestra una Desvianza ($\chi^2 = 31.686$) evidencia un $p > 0,05$; en consecuencia, según el modelo de regresión donde se considera que la simplificación administrativa índice en la empatía, en virtud de ello, es válido y aceptable.

Tabla 21

Estimación de los parámetros del modelo que revela el efecto de la simplificación administrativa en la empatía

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[E = 1]	-28.410	1.820	243.795	1	,000	-31.976	-24.844
	[E = 2]	-21.923	1.010	471.000	1	,000	-23.903	-19.944
Ubicación	[AP=1]	-5.656	1.675	11.396	1	,001	-8.939	-2.372
	[AP=2]	-2.777	1.172	5.616	1	,018	-5.073	-,480
	[AP=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[E=1]	-,527	1.892	,078	1	,781	-4.234	3.181
	[E=2]	,094	1.517	,004	1	,951	-2.879	3.067
	[E=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[R=1]	-4.731	1.956	5.848	1	,016	-8.566	-,897
	[R=2]	-4.182	1.294	10.439	1	,001	-6.718	-1.645
	[R=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[I=1]	-1.911	1.955	,955	1	,328	-5.744	1.921

[I=2]	-,328	1.436	,052	1	,819	-3.141	2.486
[I=3]	0ª	.	.	0	.	.	.
[S=1]	-19.945	1.056	356.785	1	,000	-22.015	-17.876
[S=2]	-17.580	,000	.	1	.	-17.580	-17.580
[S=3]	0ª	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 21 expone que el estilo de sostenibilidad (Wald=356.785; $p=0,000 < 0,05$) predijo más en la empatía.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general se encontró que, simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021; debido a que, El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,949) revela que el 94,9% de la variable dependiente incide; empero, existe un 5.1% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio; por ende, a mayor nivel de simplificación administrativa, mayor nivel de calidad de servicio. Asimismo, la dimensión sostenibilidad ($Wald=273.067$; $p=0,000<0,05$) incide más en la calidad de servicio; en tal sentido, a mayor sostenibilidad en la simplificación administrativa, mayor será la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao.

Recordemos que la política de modernización de la gestión pública en los entes estatales, por lo general son esporádicas, generando un impacto negativo en el usuario (calidad de atención) puesto que sus acciones son aisladas, ante la carencia de un sistema articulado de planificación, infraestructura, logística, monitoreo y evaluación. Escenario que se agrava con la casi inexistente (ineficiente) canales de atención, la burocracia, obstáculos y costos innecesarios. Por ello, es imperativo la adopción de una política integral de calidad, que permita cambiar el rostro paupérrimo e ineficiente del sector público, tal es así, que la provincia de San Román (Piura) el 46.92% de los usuarios califican como baja calidad la atención recibida, sin mencionar, los servicios de seguridad que por sí solo va por el mismo camino.

Es inevitable que las instituciones públicas respondan a las exigencias de los usuarios, esto incluye que sus trabajadores empiecen a generar confianza, no solo en la atención, sino también, en el uso correcto y optimizado de los recursos públicos. (Huanca-Frias, 2021)

La simplificación de los procesos administrativos, democratiza al Estado, puesto que la simplicidad orilla a generar mayor satisfacción en los ciudadanos usuarios, condición que permite incrementar la legitimidad de las instituciones públicas desbordadas por la ineficiencia y corrupción, en tal sentido, la digitalización del Estado es sinónimo de simplificar la red burocrática que azota a la administración pública (Castillo, 2020). En ese sentido, Bueno (2019) acota la

existencia de una obligatoriedad normativa en recurrir a la tecnología para simplificar la burocracia que encierra los procesos administrativos, de tal modo, se sea de fácil acceso, lenguaje sencillo, reducción de plazos y eliminación de cualquier tipo de barrera.

Las deficiencias de la simplificación administrativa obedecen al alto nivel de insatisfacción en la calidad de servicio tal como lo revela su Wald=29,751; empero, la suerte mejora con los elementos tangibles cuyo nivel se califica como aceptable (Wald = 17,220) sin embargo, la fiabilidad lo hace retornar al nivel de insatisfacción y deficiencia (Wald = 15,156) cuyos elementos repercuten en la calidad de servicio. Por tal razón, es imperativo la implementación conjunta de todos los componentes de la simplificación administrativa como los orgánicos, normativos y procedimentales; que les permita cristalizar la reducción significativa de cargas, tramites, optimizar la comunicación, lograr un servicio de calidad. Para alcanzar tal propósito se requiere de la ejecución de simplificar los procesos administrativos, cuyo norte, es mejorar la calidad del servicio del usuario, que les resuelva el problema incansable de los trámites engorrosos, tedioso y costoso (Requejo, 2020).

La simplificación administrativa es sinónimo de optimizar los procesos (incluye la supresión de algunos) reducción de costos, tiempo, todo ello es la materialización de la modernización del Estado; hoy en día, es política pública, puesto del éxito de la simplificación administrativa en la corte del Callao, dependerá la mejorar de la calidad de servicio que recibe el usuario.

En cuanto a la hipótesis específica se encontró que, la simplificación Administrativa incide significativamente en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021;

Debido a que, sobre los elementos tangible e intangible, el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,818) revela que el 81.8% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 18,2% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio; por ende, a mayor nivel de simplificación administrativa, mayor nivel de elementos tangibles e intangibles, en la calidad de servicio. Del mismo modo, la dimensión de sostenibilidad (Wald=27.877; $p=0,000<0,05$) incide más en los elementos tangibles e intangibles; en tal sentido, a mayor sostenibilidad en la simplificación administrativa, mayor será la dimensión

de tangibles e intangibles en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao.

También sobre la confiabilidad, el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,812) revela que el 81.2% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 18.8% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio.; por ende, a mayor nivel de simplificación administrativa, mayor nivel de confiabilidad, en la calidad de servicio. Del mismo modo, la dimensión de sostenibilidad (Wald=25.097; $p=0,000<0,05$) incide más en la confiabilidad; en tal sentido, a mayor sostenibilidad en la simplificación administrativa, mayor será la dimensión de confiabilidad en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao.

Por su parte, sobre la capacidad de respuesta, el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,916) revela que el 91.6% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 8.4% de incidencia de variables que, no son motivo del presente estudio.; por ende, a mayor nivel de simplificación administrativa, mayor nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio. Del mismo modo, la dimensión de sostenibilidad (Wald=593.526; $p=0,000<0,05$) incide más en la capacidad de respuesta; en tal sentido, a mayor sostenibilidad en la simplificación administrativa, mayor será la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao.

Lo expresado por Vilca (2021) es coherente con el resultado precedido que señala, mejorar la calidad de servicio influye directa y positivamente en los usuarios, cuya percepción de satisfacción se materializa de forma instantánea en los usuarios; entre la dimensión que orilla a este resultado de calidad, es la capacidad de respuesta, que se traduce en el valioso tiempo del usuario en recibir una respuesta (reclamo u otro) de la entidad, por ello, el tiempo resulta un condicionante en la calificación de calidad. Del mismo modo, la fiabilidad que requiere del personal altamente capacitado en temas referidos al servicio que se presta, que recae finalmente en el usuario (Vilca, 2021).

En lo referente a la seguridad, el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,854) revela que el 85.4% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 14.6% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio.; por ende, a mayor nivel de simplificación administrativa, mayor nivel de

seguridad en la calidad de servicio. Del mismo modo, la dimensión de sostenibilidad (Wald=28.198; $p=0,000<0,05$) incide más en la seguridad; en tal sentido, a mayor sostenibilidad en la simplificación administrativa, mayor será la dimensión de seguridad en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao.

Respecto a la empatía, el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,927) revela que el 92.7% de la dimensión dependiente incide; empero, existe un 7.3% de incidencia de variables que no son motivo del presente estudio.

Del mismo modo, la dimensión de sostenibilidad (Wald=356.785; $p=0,000<0,05$) predijo más en la empatía; en tal sentido, a mayor sostenibilidad en la simplificación administrativa, mayor será la dimensión de empatía en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao.

Los elementos tangibles (infraestructura, equipos y recursos) confiabilidad, fiabilidad (destreza, prolijo y fiable) capacidad de respuesta (disposición eficiente e inmediata) seguridad (confianza y credibilidad) y empatía (cordialidad y buen trato) son los que en conjunto garantizan calidad del servicio, destinado a mejorar la satisfacción del usuario (Aliaga y Alcas, 2021).

La suma de los elementos tangibles, confiabilidad, seguridad responsabilidad propicia mayor satisfacción y empatía en la calidad de servicio (81.4%) además, se debe resolver la brecha sobre la tangibilidad de la entidad, puesto que define la expectativa de la percepción del usuario (69.3%) condición que se replica en las demás dimensiones, que rodea la calidad de servicio (Silva-Trevino y et. al. 2021). Del mismo modo, Silva y Delgado (2020) refiere que, reducir costos, procesos y aumentar la eficiencia, son signos de la gestión de simplificación administrativa, cuyas normas y principios, tienen como destino alcanzar mayor eficiencia del servicio en el menor tiempo posible, que genere plena satisfacción del usuario; para conseguir esta satisfacción, se requiere de la tecnología como aliado y del personal idóneo en el diseño y ejecución de los procesos de simplificación

VI. CONCLUSIONES

Primero

La simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio en los Trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021, debido al valor que obtuvo 0,949 (Pseudo – R^2 de Nagelkerke) por tanto, se aceptó la hipótesis general propuesta en la investigación; asimismo, en la calidad de servicio, la dimensión de sostenibilidad incidió más (Wald=273.06) en consecuencia, implementar la simplificación administrativa contribuye favorablemente en la calidad de servicio en los Trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao.

Segunda

La simplificación administrativa influye significativamente en los elementos tangibles e intangibles, de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021; en merito al valor de 0,818 (Pseudo – R^2 de Nagelkerke) que obtuvo, por tanto, se aceptó la hipótesis específica propuesta en la investigación; además, la dimensión de sostenibilidad incidió más (Wald=27.877) por consiguiente, una óptima simplificación administrativa contribuye positivamente en los elementos tangibles e intangibles.

Tercera

La simplificación administrativa influye significativamente en la confiabilidad, de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021; en merito al valor de 0,812 (Pseudo – R^2 de Nagelkerke) que obtuvo, por tanto, se aceptó la hipótesis específica propuesta en la investigación; además, la dimensión de sostenibilidad incidió más (Wald=25.097) por consiguiente, una óptima simplificación administrativa contribuye positivamente en la confiabilidad.

Cuarto

La simplificación administrativa influye significativamente en la capacidad de respuesta, de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021; debido el valor de 0,916 (Pseudo – R^2 de Nagelkerke) que obtuvo, por tanto, se aceptó la hipótesis específica propuesta en la investigación; asimismo,

la dimensión de sostenibilidad incidió más (Wald=593.526) por consiguiente, una óptima simplificación administrativa contribuye positivamente en la capacidad de respuesta.

Quinto

La simplificación administrativa influye significativamente en la seguridad, de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021; debido el valor de 0,854 (Pseudo – R² de Nagelkerke) que obtuvo, por tanto, se aceptó la hipótesis específica propuesta en la investigación; asimismo, la dimensión de sostenibilidad inicio más (Wald=28.198) por consiguiente, una óptima simplificación administrativa contribuye positivamente en la seguridad.

Sexto

La simplificación administrativa influye significativamente en la empatía, de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021; en merito a que según el valor de 0,927 (Pseudo – R² de Nagelkerke) que obtuvo, por tanto, se aceptó la hipótesis específica propuesta en la investigación; asimismo, la dimensión de sostenibilidad inicio más (Wald=356.785) por consiguiente, una óptima simplificación administrativa contribuye positivamente en la simpatía.

VII. RECOMENDACIONES

Primero

La corte del Callao, implemente capacitaciones sobre la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano.

Segundo

Se identifique los procesos que requieren ser simplificados para su modificación y/o derogación, previo diagnóstico, la misma que diseñaran gráficos ilustrativos del proceso.

Tercero

Se convoque al personal idóneo responsable del proceso de simplificación, debiendo elaborar la base legal y el plan estratégico y, registrar documentalmente todo el proceso; además, para otorgarle mayor confort al equipo simplificador, se le debe otorgar ambientes adecuados.

Cuarto

Otorgar mayor confort al equipo simplificador, por medio de ambientes adecuados.

Quinto

Mejorar la infraestructura de los ambientes, donde se recibe y atiende a los usuarios

Sexto

Al personal de la corte, la adopción de medidas para que la atención al usuario sea oportuno y eficiente, ello implica informar con precisión, con un lenguaje sencillo, con respeto, amabilidad, predisposición para atender al usuario a pesar de la carga laboral, comunicar oportunamente la variación del horario, poseer información para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia, mostrando interés en el usuario; además, procurar tener los registros actualizados sin error,

REFERENCIAS

- Ahmad, B. et al. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*.
<https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Alain, M. (2021). *Rapport relatif à l'intelligibilité et à la simplification des normes applicables aux collectivités territoriales au service de la transformation de l'action publique*. Conseil national d'évaluation des normes (CNEN).
<http://www.cnen.dgcl.interieur.gouv.fr/inlinedocs/a9ad3c7f5b6bd747cea2d43dcbbe1fd0/rapport-du-cnen-relatif-a-l-intelligibilite-et-a-la-simplification-au-service-de-la-transformation-de-l-action-publique-fevrier-2021.pdf>
- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journa, Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*. 6 (1) pp. 18-30.
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Argibay, J. (2006). *Técnicas Psicométricas. Cuestiones de validez y confiabilidad*. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES).
<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/765>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Episteme
- Australian Commission (2021). *National Safety and Quality Health Service Standards*. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care.
https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2021-05/national_safety_and_quality_health_service_nsqs_standards_second_edition_-_updated_may_2021.pdf

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3era. Ed.). PEARSON.
- BMA (2021). Quality and Outcomes Framework guidance for 2021/22. *The NHS Commissioning Board -NHS CB*. <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2021/03/B0456-update-on-quality-outcomes-framework-changes-for-21-22-.pdf>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) pp. 146-157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- CAF (2021). Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía. *Portal Banco de Desarrollo de America Latina – CAF*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Calagua, M. F. (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, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calatuzzolo, R. (2021). Background note on “Simplification” for the CONT hearing: Will simplification suggested for the new MFF period bring the necessary balance between more efficient, effective and correct spending of EU funds?. *BRIEFING. Requested by the CONT committee*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/694679/IPOL_BRI\(2021\)694679_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/694679/IPOL_BRI(2021)694679_EN.pdf)

- Castillo, C. (2020). Simplicidad en la Administración pública y mejoramiento de la democracia. *Obra Digital*, (19) pp. 101-115.
<https://doi.org/10.25029/od.2020.283.19>
- Cidar, O. y Celebi, A. (2016). Investigating a quality of services in the public sector: evidence from northern cyprus. *Journal of Economic and Social Development*. 3, (2). http://www.iesd-online.com/dokumenti/upload/separated/Vol%203%20No%202_01.pdf
- Chamoly, K. M. A. y Palomino, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (1) pp. 378-403.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Duque, D. (2013). Dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional. *Punto de Vista*, 2 (3) <https://doi.org/10.15765/pdv.v2i3.105>
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Auto formativo Interactivo*. Universidad Continental.
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*. 4 (1). DOI: 10.19080/ASM.2019.04.555629
- Hernández, E. (2021). Simplificación administrativa de trámites ante la SEMARNAT.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). Mc.GRAW.

- Huanca-Frias, J. O. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Pol. Con.* 6 (54) pp. 479-498. DOI: 10.23857/pc.v6i1.2159
- Maizondo, F. R. y Hidalgo, I. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista del Instituto de Gobierno y Gestión Pública*. Fondo editorial de la Universidad de San Martín de Porres. 8 (1) pp. 61-75.
- Malpartida, J. N. y et. al. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 2 (1) pp. 43-51.
<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Maphumulo, W. T. y Bheng, B. R. (2019). Challenges of quality improvement in the healthcare of South Africa post-apartheid: A critical review. *Curationis*. 42(1),
<https://doi.org/10.4102/curationis.v42i1.1901>
- Maravi, 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) pp. 66-99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Martínez, H. y Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning.
- Montchalin, A. (2020). Simplification administrative: des avancées majeures avec la loi ASAP. *Portal Economie.gouv.fr*.
<https://www.economie.gouv.fr/simplification-administrative-des-avancees-majeures-avec-la-loi-asap#>
- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson.

- Mosimanegape, P. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *Wseas Transactions on Business And Economics*. DOI: 10.37394/23207.2020.17.57
- Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences Emerald*. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Muñoz, C. (2016). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (3ra.ed.). Pearson Educación.
- Nikhil, R. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. *JAMA*, 326 (17), pp. 1677-1678. doi:10.1001/jama.2021.17315
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Núñez, M. C. (2020). INFORME: Avances en simplificación administrativa y administración electrónica. *Revista Andaluza de Administración Pública*. (106) pp. 445-457. <https://doi.org/10.46735/raap.n106.1192>
- Pérez, G. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. La Muralla.
- Potešil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J. y Horvat. M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences* 11 (9). <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- Ramos, R. M. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61088?locale-attribute=es>

Requejo, S. M. (2020). *La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional

Rita, P. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*. 5 (10) doi: 10.1016/j.heliyon.2019.e02690

Rojas Gutiérrez, W. J. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Bautista]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>

Rong, L. (2021). Impact of service quality on consumer's purchase intentions: Evidence from convenience stores in Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia. *International Journal of Business, Marketing and Communication*, 2 (12), pp. 1-16. <https://ijbmcjournal.files.wordpress.com/2021/09/ijbmc-vol-1-2-12.pdf>

Silva-Trevino, J. G. y et. al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista CienciaUAT*, 15 (2) pp.85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Silva, E. J. y Delgado, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México. 4, (2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197_p.1839

Terán, N. T. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México. 5 (1)
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Vilca, C. M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *Revista SCIÉENDO*, 24 (2) pp. 103-108.

Zela, C. E. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Simplificación administrativa y calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021							
Maestrante: Méndez Carranza, Carlos Eduardo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema principal: ¿Cuál es la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021?</p> <p>Problema secundario ¿Cuál es la incidencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021</p> <p>Objetivo específico Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021</p>	<p>Hipótesis general: La Simplificación Administrativa incide significativamente en la Calidad de Servicio en los Trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021</p> <p>Hipótesis específica La Simplificación Administrativa incide significativamente en los elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021.</p>	Variable 1. Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles y Rangos
			Aspectos preliminares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal ▪ Preparación y orientación ▪ Trámite ▪ Plan de implementación 	1, 2, 3 y 4	Según escala de Likert (1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca	Alta [71 – 95] Regular [45 – 70] Bajo [19 – 44]
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación del Procedimiento administrativo ▪ Evaluación ▪ Identificación de las habilidades 	5, 6, 7 y 8		
			Reestructuración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis ▪ Reestructurar ▪ Instrumentos legales ▪ Alternativas 	9, 10, 11, 12, 13 y 14		
			Implementación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruir ▪ Instrumentos complementarios legales ▪ Áreas o medios ▪ Publicidad 	15, 16, 17 y 18		
			Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros 	19		
			Elementos tangibles e intangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos ▪ Equipos modernos ▪ Materiales de Oficina 	1, 2 y 3	Según escala de Likert (1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca	Alta [63 – 85] Regular [40 – 62] Bajo [17 – 39]
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención rápida ▪ Puntualidad ▪ Registros al día 	4, 5 y 6		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad ▪ Respuesta Clara ▪ Eficiente ▪ Predisposición 	7, 8, 9 y 10		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horario establecido ▪ Puntualidad ▪ Resolución 	11, 12 y 13		

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención ▪ Colaboración ▪ Interés ▪ Paciencia 	14, 15, 16 y 17		
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Método de Análisis	
<p>Tipo. Básica</p> <p>Paradigma positivista</p> <p>Enfoque. Cuantitativo</p> <p>Diseño. No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Método. Hipotético - deductivo</p>		<p>Población 360 trabajadores jurisdiccionales</p> <p>Tamaño de muestra 187 trabajadores jurisdiccionales</p> <p>Muestreo. Método probabilístico, simple</p>		<p>Variable 1. Simplificación administrativa</p> <p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento. Cuestionario</p> <p>Autor. Ramos García Randy Marcos</p> <p>Año. 2021</p> <p>Adaptado por el autor</p> <p>Ámbito de aplicación. Callao</p>		<p>Estadística descriptiva inferencial</p> <p>Los datos se agruparán en niveles conforme a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas y gráficos estadísticos</p>	
				<p>Variable 2. Calidad de servicio</p> <p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumentos. Cuestionario</p> <p>Autores. María De Fátima Calagua Montoya</p> <p>Año:</p> <p>Adaptado por el autor</p> <p>Ámbito de aplicación. Callao</p>			

Anexo 02. Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable 1. Simplificación administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel/Rango
La simplificación administrativa fin de lograr eficacia, rapidez y eliminar muros burocráticos que origina gastos innecesarios a lo administrados (Ramos, 2020). En ese sentido, se optimiza eficazmente la prestación de servicios públicos, logrando una mejor satisfacción de los usuarios ante sus requerimientos.	La simplificación administrativa contiene aspectos preliminares, evaluación, reestructuración, implementación y sostenibilidad; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 19 ítems, se concluirá con un valor final: En alta, regular y bajo.	Aspectos preliminares	Personal	1	Según escala de Likert (1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca	Alta [71 – 95]
			Preparación y orientación	2		
			Trámite	3		
			Plan de implementación	4		
		Evaluación	Calificación del procedimiento administrativo	5		Regular [45 – 70]
			Evaluación	6 y 7		
			Identificación de las habilidades	8		
		Reestructuración	Análisis	9 y 10		Bajo [19 – 44]
			Reestructurar	11 y 12		
			Instrumentos legales	13		
			Alternativas	14		
		Implementación	Instruir	15		
			Instrumentos legales complementarios	16		
			Áreas o medios	17		
			Publicidad	18		
		Sostenibilidad	Registros	19		

Operacionalización de la variable 2. Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel
La calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación de calidad, donde el usuario confronta sus expectativas frente a sus percepciones (Calagua, 2018). En tal sentido, la calidad de servicio materializa la plena satisfacción de necesidades y expectativas.	La calidad de servicio aborda temas de elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 17 ítems se concluirá con un valor final: En alta, regular y bajo.	Elementos tangibles e intangibles	Recursos	1	Según escala de Likert (1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca	Alta [63 – 85] Regular [40 – 62] Bajo [17 – 39]
			Equipos modernos	2		
			Materiales de oficina	3		
		Confiabilidad	Atención rápida	4		
			Puntualidad	5		
			Registros del día	6		
		Capacidad de respuesta	Oportunidad	7		
			Respuesta clara	8		
			Eficiente	9		
			Predisposición	10		
		Seguridad	Horario establecido	11		
			Puntualidad	12		
			Resolución	13		
		Empatía	Atención	14		
			Colaboración	15		
			Interés	16		
			Paciencia	17		

Anexo 03. Definición conceptual de las variables

Variable independiente. Simplificación administrativa

La simplificación administrativa fin de lograr eficacia, rapidez y eliminar muros burocráticos que origina gastos innecesarios a lo administrados (Ramos, 2020). En ese sentido, se optimiza eficazmente la prestación de servicios públicos, logrando una mejor satisfacción de los usuarios ante sus requerimientos.

Dimensiones de la variable independiente. Simplificación administrativa

1. Aspectos preliminares

Según Requejo (2020, p. 5) señala “busca identificar personal con experiencia para formar un equipo que esté preparado y pueda llevar a cabo los procedimientos priorizados con un plan de trabajo que contemple las actividades a desarrollar, los responsables, los tiempos y los recursos destinados que permitan la identificación de los procesos a simplificar, descartando los que sean innecesarios y priorizando los más importantes para continuar con la siguiente etapa del proceso de simplificación

2. Evaluación

Según Requejo (2020, p. 5) señala, “etapa del proceso de simplificación que busca tener una visión completa y exhaustiva sobre la problemática de los procedimientos administrativos realizando un mapeo integral de cada punto que conforma el flujo administrativo incluyendo el diagnóstico de los recursos, equipamiento e infraestructura; los requisitos y las normativas con el objetivo de proponer una estrategia efectiva para la simplificación”

3. Restructuración

Según Requejo (2020, p. 5) señala, “se realizan los ajustes necesarios según los resultados adquiridos en la etapa de diagnóstico, teniendo en consideración la misión, la seguridad y los objetivos estratégicos de la institución pública. Asimismo, se designan a los responsables encargados de analizar y rediseñar los procedimientos, gestionar las directivas y

establecer los instrumentos de gestión, la infraestructura y el equipamiento, además de la programación de capacitaciones al personal sobre la propuesta final a presentar”

4. Implementación

Según Requejo (2020, p. 5) señala, “es la que ejecuta la propuesta rediseñada del proceso administrativo, lo que conlleva a sensibilizar a los servidores públicos y capacitarlos sobre el nuevo flujo; difundir al público usuario sobre dicha actualización y adecuar los espacios para su implementación”

5. Sostenibilidad

Según Requejo (2020, p. 5) señala, “se establecen buenas prácticas, actividades y herramientas que garanticen la calidad de servicio a los ciudadanos y sean sostenibles en el proceso de simplificación, de esta manera el Estado peruano muestra su preocupación por satisfacer las necesidades de los peruanos prestando servicios que inspiren confianza y credibilidad y da a conocer su reforma”

Variable dependiente. Calidad de servicio

La calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación de calidad, donde el usuario confronta sus expectativas frente a sus percepciones (Calagua, 2018). En tal sentido, la calidad de servicio materializa la plena satisfacción de necesidades y expectativas.

Dimensiones de la variable dependiente. Calidad de servicio

1. Elementos tangibles e intangibles

Según Zela (2020, p. 19) sostiene, “representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio; respecto a los elementos intangible, contiene la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, que se genera del servicio”

2. Confiabilidad

Según Zela (2020, p. 19) señala, “representa la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa, fiable y constante”

3. Capacidad de Respuesta

Según Zela (2020, p. 19) señala, “se refiere a la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido”.

4. Seguridad

Según Zela (2020, p. 19-20) señala, “son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad. Representa al cliente el hecho de estar protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio”

5. Empatía

Según Zela (2020, p. 20) señala, “representa la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente”

Anexo 04. Ficha técnica del instrumento

Ficha técnica de la simplificación administrativa	
Denominación	Cuestionario para medir la simplificación administrativa
Autor	Méndez Carranza, Carlos Eduardo
Año	2021
Tipo	Encuesta de opinión
Objetivo	Evaluar la simplificación administrativa
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos preliminares (1 - 4) ▪ Evaluación (5 – 8) ▪ Reestructuración (9 – 14) ▪ Implementación (15 – 18) ▪ Sostenibilidad (19)
Estructura	Cuestionario compuesto por 19 preguntas
Aplicación	Vía remota – on line
Duración	De 10 a 15 minutos
Dirigido a	Trabajadores de la Corte del Callao
Escala	Ordinal
Escala de Likert	(1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) A veces, (4) Casi nunca (5) Nunca
Niveles/Rangos	Alta (71 – 95), Regular (45 – 70) y Bajo (19 – 44)

Ficha técnica de la calidad de servicio	
Denominación	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor	Méndez Carranza, Carlos Eduardo
Año	2021
Tipo	Encuesta de opinión
Objetivo	Evaluar la calidad de servicio
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles e intangibles (1 - 3) ▪ Confiabilidad (4 - 6) ▪ Capacidad de respuesta (7 – 10) ▪ Seguridad (11 – 13) ▪ Empatía (14 – 17)
Estructura	Cuestionario compuesto por 17 preguntas
Aplicación	Vía remota – on line
Duración	De 10 a 15 minutos
Dirigido a	Trabajadores de la Corte del Callao
Escala	Ordinal
Escala de Likert	(1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) A veces, (4) Casi nunca (5) Nunca
Niveles/Rangos	Alta (63 – 85), Regular (40 – 62) y Bajo (17 – 39)

Anexo 05. Instrumentos de recolección de datos - Encuesta

“Simplificación administrativa y calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021”

Cuestionario respecto a la simplificación administrativa

Instrucciones. Marcar con una “X” en uno de los casilleros enumerados (según su escala valorativa) la respuesta que usted considere.

Escala valorativa (medición) de Likert

Código	Categoría
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

Instrumento:

N°	Variable 1. Simplificación administrativa	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
01	¿La corte del Callao cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos requeridos por los usuarios?					
02	¿En la corte del Callao se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano?					
03	¿La corte del Callao tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención?					
04	¿El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos?					
05	¿En la corte del Callao se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados?					

06	¿En la corte del Callao, se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar alguna modificación o derogación que implique la simplificación?					
07	¿En la corte del Callao, se cuenta con información detallada sobre las características que deben presentar los ambientes, para la implementación de procedimientos simplificados?					
08	¿En la corte del Callao, se realizó la evaluación e identificación de habilidades del personal involucrado en la implementación del procedimiento simplificado?					
09	¿En la corte del Callao se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?					
10	¿En la corte del Callao se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar, hacia la simplificación administrativa?					
11	¿En la corte del Callao se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la reestructuración de los procedimientos administrativos?					
12	¿En la corte del Callao se cuenta con el análisis del costo del procedimiento reestructurado?					
13	¿En la corte del Callao se cuenta con un plan estratégico y base legal para la implementación del proceso a simplificar?					
14	¿En la corte del Callao se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar?					
15	¿En la corte del Callao se cuenta con personal debidamente instruido (capacitado) para ejecutar el procedimiento reestructurado?					
16	¿En la corte del Callao se cuenta con normatividad requerida y necesaria y complementaria para la implementación del procedimiento reestructurado?					
17	¿En la corte del Callao se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado?					

18	¿En la corte del Callao se cuenta con la debida publicidad que permita mantener informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar?					
19	¿En la corte del Callao el procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado y registrado?					

Anexo 05. Instrumentos de recolección de datos - Encuesta

“Simplificación administrativa y calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021”

Cuestionario respecto a la calidad de servicio

Instrucciones. Marcar con una “X” en uno de los casilleros enumerados (según su escala valorativa) la respuesta que usted considere.

Escala valorativa (medición) de Likert

Código	Categoría
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

Instrumento:

N°	Variable 2. Calidad de servicio	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
01	¿Las instalaciones físicas (infraestructura) de la corte del Callao, son visualmente atractivas y modernas?					
02	¿La corte del Callao, posee equipos de apariencia moderna?					
03	¿En la corte del Callao los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos y modernos?					
04	¿Los servidores de la corte del Callao, realizan eficiente y oportunamente el trámite correspondiente de los usuarios?					
05	¿La corte del Callao, concluye el servicio en el tiempo oportuno?					
06	¿La corte del Callao, mantiene registros actualizados (en el día) y sin errores?					
07	¿El personal administrativo de la corte del Callao, informa con rapidez, precisión y a los usuarios?					
08	¿El personal de la corte del Callao atiende con claridad y lenguaje sencillo a los usuarios?					

09	¿El personal de la corte del Callao, atienden con eficiencia a los usuarios?					
10	¿El personal de la corte del Callao a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder y atender a los usuarios?					
11	¿La corte del Callao siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente sobre alguna variación?					
12	¿La corte del Callao respeta escrupulosamente el inicio de los horarios de atención?					
13	¿El personal de la corte del Callao tiene conocimientos suficientes para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia del usuario?					
14	¿Percibe que el personal de la corte del Callao, brinda le da una atención individualizada con respeto y amabilidad?					
15	¿Percibe que el personal de la corte del Callao siempre muestra disposición para ayudar a los usuarios?					
16	¿El personal de la corte del Callao, muestra interés y preocupación por los usuarios?					
17	¿El personal de la corte del Callao, muestran paciencia y buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos?					

Anexo 06. Certificación de validez del instrumento que mide la simplificación administrativa

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Aspectos preliminares								
01	¿La corte del Callao cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos requeridos por los usuarios?	✓		✓		✓		
02	¿En la corte del Callao se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano?	✓		✓		✓		
03	¿La corte del Callao tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención?	✓		✓		✓		
04	¿El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Evaluación								
05	¿En la corte del Callao se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados?	✓		✓		✓		
06	¿En la corte del Callao, se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar alguna modificación o derogación que implique la simplificación?	✓		✓		✓		

07	¿En la corte del Callao, se cuenta con información detallada sobre las características que deben presentar los ambientes, para la implementación de procedimientos simplificados?	✓		✓		✓		
08	¿En la corte del Callao, se realizó la evaluación e identificación de habilidades del personal involucrado en la implementación del procedimiento simplificado?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Restructuración		Si	No	Si	No	Si	No	
09	¿En la corte del Callao se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	✓		✓		✓		
10	¿En la corte del Callao se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar, hacia la simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
11	¿En la corte del Callao se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la restructuración de los procedimientos administrativos?	✓		✓		✓		
12	¿En la corte del Callao se cuenta con el análisis del costo del procedimiento restructurado?	✓		✓		✓		
13	¿En la corte del Callao se cuenta con un plan estratégico y base legal para la implementación del proceso a simplificar?	✓		✓		✓		
14	¿En la corte del Callao se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o restructurar?	✓		✓		✓		

Dimensión 4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿En la corte del Callao se cuenta con personal debidamente instruido (capacitado) para ejecutar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
16	¿En la corte del Callao se cuenta con normatividad requerida y necesaria y complementaria para la implementación del procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
17	¿En la corte del Callao se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
18	¿En la corte del Callao se cuenta con la debida publicidad que permita mantener informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar?	✓		✓		✓		
Dimensión 5. Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿En la corte del Callao el procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado y registrado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DIAZ HUACCAN ERIKA**

DNI: **N° 40530839**

Especialidad del validador: **Mg. GESTIÓN PÚBLICA**

Lima, 28 de octubre del 2021

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.



ERIKA DIAZ HUACCA
Lic. Administración de Empresas
Mag. GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 40330638

Firma del experto informante

Anexo 06. Certificación de validez del instrumento que mide la calidad de servicio

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Elementos tangibles e intangibles								
01	¿Las instalaciones físicas (infraestructura) de la corte del Callao, son visualmente atractivas y modernas?	✓		✓		✓		
02	¿La corte del Callao, posee equipos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
03	¿En la corte del Callao los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos y modernos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Confiabilidad								
04	¿Los servidores de la corte del Callao, realizan eficiente y oportunamente el trámite correspondiente de los usuarios?	✓		✓		✓		
05	¿La corte del Callao, concluye el servicio en el tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
06	¿La corte del Callao, mantiene registros actualizados (en el día) y sin errores?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Capacidad de respuesta								
07	¿El personal administrativo de la corte del Callao, informa con rapidez, precisión y a los usuarios?	✓		✓		✓		
08	¿El personal de la corte del Callao atiende con claridad y lenguaje sencillo a los usuarios?	✓		✓		✓		

09	¿El personal de la corte del Callao, atienden con eficiencia a los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal de la corte del Callao a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder y atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La corte del Callao siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente sobre alguna variación?	✓		✓		✓		
12	¿La corte del Callao respeta escrupulosamente el inicio de los horarios de atención?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de la corte del Callao tiene conocimientos suficientes para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia del usuario?	✓		✓		✓		
Dimensión 5. Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Percibe que el personal de la corte del Callao, brinda le da una atención individualizada con respeto y amabilidad?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que el personal de la corte del Callao siempre muestra disposición para ayudar a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de la corte del Callao, muestra interés y preocupación por los usuarios?	✓		✓		✓		

17	¿El personal de la corte del Callao, muestran paciencia y buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos?	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DIAZ HUACCAN ERIKA**

DNI: **N° 40530839**

Especialidad del validador: **Mg. GESTIÓN PÚBLICA**

Lima, 28 de octubre del 2021

¹Pertinencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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



ERIKA DIAZ HUACCAN
 Lic. Administración de Empresas
 Mag. GESTIÓN PÚBLICA
 DNI: 40530839

Firma del experto informante

Anexo 06. Certificación de validez del instrumento que mide la simplificación administrativa

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Aspectos preliminares								
01	¿La corte del Callao cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos requeridos por los usuarios?	✓		✓		✓		
02	¿En la corte del Callao se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano?	✓		✓		✓		
03	¿La corte del Callao tiene identificado los procedimientos y trámites que presentan mayor tiempo para su atención?	✓		✓		✓		
04	¿El plan de implementación presenta e indica las actividades que se deben ejecutar, responsables, tiempos máximos de atención y recursos requeridos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Evaluación								
05	¿En la corte del Callao se conoce de manera detallada los procedimientos que requieren ser simplificados?	✓		✓		✓		
06	¿En la corte del Callao, se conoce la normatividad que sustenta el procedimiento administrativo actual y se ha considerado la opción de realizar alguna modificación o derogación que implique la simplificación?	✓		✓		✓		

07	¿En la corte del Callao, se cuenta con información detallada sobre las características que deben presentar los ambientes, para la implementación de procedimientos simplificados?	✓		✓		✓		
08	¿En la corte del Callao, se realizó la evaluación e identificación de habilidades del personal involucrado en la implementación del procedimiento simplificado?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Reestructuración		Si	No	Si	No	Si	No	
09	¿En la corte del Callao se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	✓		✓		✓		
10	¿En la corte del Callao se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento que se quiere implementar, hacia la simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
11	¿En la corte del Callao se cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la reestructuración de los procedimientos administrativos?	✓		✓		✓		
12	¿En la corte del Callao se cuenta con el análisis del costo del procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
13	¿En la corte del Callao se cuenta con un plan estratégico y base legal para la implementación del proceso a simplificar?	✓		✓		✓		
14	¿En la corte del Callao se cuenta con la alternativa que se quiere implementar o reestructurar?	✓		✓		✓		

Dimensión 4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿En la corte del Callao se cuenta con personal debidamente instruido (capacitado) para ejecutar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
16	¿En la corte del Callao se cuenta con normatividad requerida y necesaria y complementaria para la implementación del procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
17	¿En la corte del Callao se cuenta con ambientes adecuados que permitan desarrollar e implementar el procedimiento reestructurado?	✓		✓		✓		
18	¿En la corte del Callao se cuenta con la debida publicidad que permita mantener informados y orientados con respecto al procedimiento a implementar?	✓		✓		✓		
Dimensión 5. Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿En la corte del Callao el procedimiento a implementar se encuentra debidamente documentado y registrado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **CARRANZA AGUILAR MARITZA SOLEDAD**

DNI: **N°32854531**


Especialidad del validador: **DOCTORA EN GESTIÓN EN SALUD**

Lima, 28 de octubre del 2021

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.



MARITZA SOLEDAD CARRANZA AGUILAR
OBSTETRA ROP N°3654
DOCTORA EN GESTION EN SALUD
DNI: 32854531

Firma del experto informante

Anexo 06. Certificación de validez del instrumento que mide la calidad de servicio

N°	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Elementos tangibles e intangibles								
01	¿Las instalaciones físicas (infraestructura) de la corte del Callao, son visualmente atractivas y modernas?	✓		✓		✓		
02	¿La corte del Callao, posee equipos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
03	¿En la corte del Callao los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos y modernos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Confiabilidad								
04	¿Los servidores de la corte del Callao, realizan eficiente y oportunamente el trámite correspondiente de los usuarios?	✓		✓		✓		
05	¿La corte del Callao, concluye el servicio en el tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
06	¿La corte del Callao, mantiene registros actualizados (en el día) y sin errores?	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Capacidad de respuesta								
07	¿El personal administrativo de la corte del Callao, informa con rapidez, precisión y a los usuarios?	✓		✓		✓		

08	¿El personal de la corte del Callao atiende con claridad y lenguaje sencillo a los usuarios?	✓		✓		✓		
09	¿El personal de la corte del Callao, atienden con eficiencia a los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal de la corte del Callao a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder y atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La corte del Callao siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente sobre alguna variación?	✓		✓		✓		
12	¿La corte del Callao respeta escrupulosamente el inicio de los horarios de atención?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de la corte del Callao tiene conocimientos suficientes para absolver preguntas y resolver cualquier contingencia del usuario?	✓		✓		✓		
Dimensión 5. Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Percibe que el personal de la corte del Callao, brinda le da una atención individualizada con respeto y amabilidad?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que el personal de la corte del Callao siempre muestra disposición para ayudar a los usuarios?	✓		✓		✓		

16	¿El personal de la corte del Callao, muestra interés y preocupación por los usuarios?	✓		✓		✓	
17	¿El personal de la corte del Callao, muestran paciencia y buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia: **SI**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **CARRANZA AGUILAR MARITZA SOLEDAD**

DNI: **N°32854531**


Especialidad del validador: **DOCTORA EN GESTIÓN EN SALUD**

Lima, 28 de octubre del 2021

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.


MARITZA SOLEDAD CARRANZA AGUILAR
 OBSTETRA ROP N°3654
 DOCTORA EN GESTIÓN EN SALUD
 DNI: 32854531

Firma del experto informante

Carta de presentación

Señora: Mg Diaz Huaccan Erika

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarnos con usted, para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Postgrado “Programa Académico de Gestión Pública”** de la UCV, en la sede **Lima Norte**, promoción 2021-2, aula A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con lo cual optaremos el grado de Magister.


El título de mi proyecto de investigación es: **Simplificación administrativa y calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le haremos llegar contiene:

1. Anexo 1. Carta de presentación
2. Anexo 2. Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3. Matriz de operacionalización
4. Anexo 4. Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo 5. Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Méndez Cafranza, Carlos Eduardo
DNI: 42438353

Carta de presentación

Señora: Dra. Carranza Aguilar Maritza Soledad

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarnos con usted, para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Postgrado “Programa Académico de Gestión Pública”** de la UCV, en la sede **Lima Norte**, promoción 2021-2, aula A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con lo cual optaremos el grado de Magister.


El título de mi proyecto de investigación es: **Simplificación administrativa y calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le haremos llegar contiene:

6. Anexo 1. Carta de presentación
7. Anexo 2. Definiciones conceptuales de las variables
8. Anexo 3. Matriz de operacionalización
9. Anexo 4. Certificado de validez de contenido de los instrumentos
10. Anexo 5. Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Méndez Carranza, Carlos Eduardo
DNI: 42438353

**AUTORIZACION DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU
IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos generales

Nombre de la organización	RUC: 20550310539
Corte Superior de Justicia del Callao	
Nombre del titular o representante legal	
Nombres y apellidos:	DNI:

Consentimiento

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (*) **autorizo** [] **no autorizo** [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Simplificación administrativa y calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021	
Nombre del Programa Académico	
Programa Académico de Gestión Pública	
Autor: Méndez Carranza, Carlos Eduardo	DNI: 42438253

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

Lugar y fecha:

Firma _____
(titular o representante legal de la institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, artículo 7°, literal “f”. **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación, como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.**

PRINT. Alfa de Cronbach – variable independiente

▲	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Simplificacion administrativa																					
2	N°	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	SUMA - ITEMS	
3	Encuestado 01	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	57
4	Encuestado 02	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	51
5	Encuestado 03	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	57
6	Encuestado 04	1	2	3	1	1	3	3	1	1	4	2	4	4	3	1	1	3	3	1	4	42
7	Encuestado 05	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	63
8	Encuestado 06	2	1	4	1	2	3	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	4	1	3	38
9	Encuestado 07	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	69
10	Encuestado 08	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	3	3	42
11	Encuestado 09	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	60
12	Encuestado 10	2	1	3	1	1	3	3	2	1	4	2	2	1	4	3	2	2	3	1	1	41
13	Encuestado 11	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	1	31
14	Encuestado 12	1	2	1	3	3	2	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	35
15	Encuestado 13	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	40
16	Encuestado 14	3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	4	4	39
17	Encuestado 15	1	1	3	3	2	1	4	3	2	1	1	2	3	1	4	3	1	1	1	1	38
18	Encuestado 16	2	1	3	1	3	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	1	1	1	35
19	Encuestado 17	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	35
20	Encuestado 18	1	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	4	1	2	1	1	40
21	Encuestado 19	1	3	3	1	4	2	1	3	3	1	3	3	2	2	1	2	3	4	2	2	44
22	Encuestado 20	1	3	3	4	2	1	3	2	1	4	2	3	3	3	3	3	4	3	1	1	49
23	Encuestado 21	3	4	1	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	4	1	3	3	1	1	50
24	Encuestado 22	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	4	3	4	4	40
25	Encuestado 23	3	2	2	3	1	2	4	3	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	40
26	Encuestado 24	3	2	3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	4	1	1	4	3	3	1	1	42
27	Encuestado 25	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	72
28	Encuestado 26	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	29
29	Encuestado 27	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71
30	Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	74
31	Encuestado 29	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	73
32	Encuestado 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	75
33	VARIANZA	1,0456	1,2767	0,9956	1,5822	1,0456	1,1067	0,9789	1,0222	1,0489	1,5656	1,1167	1,3833	1,3733	1,1833	1,3789	1,01	0,8456	1,1122	1,4222	203,0606421	
34	SUMA - VARIANZA	22,49333333																			0,938630076	

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

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

→ **0,94**
→ 19
→ 22,493
→ 203,061

PRINT. Alfa de Cronbach – variable dependiente

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S			
1	Calidad de servicio																					
2	N°	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	SUMA - ITEMS			
3	Encuestado 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	52			
4	Encuestado 02	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	59			
5	Encuestado 03	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	53			
6	Encuestado 04	1	3	2	1	3	4	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	38			
7	Encuestado 05	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	56			
8	Encuestado 06	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	4	2	1	3	2	31			
9	Encuestado 07	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	56			
10	Encuestado 08	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	3	1	31			
11	Encuestado 09	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	61			
12	Encuestado 10	2	1	3	2	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	2	2	31			
13	Encuestado 11	1	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	33			
14	Encuestado 12	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	49			
15	Encuestado 13	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	2	3	2	2	1	34			
16	Encuestado 14	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	33			
17	Encuestado 15	3	1	1	3	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	32			
18	Encuestado 16	4	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	3	4	1	1	35			
19	Encuestado 17	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	3	1	32			
20	Encuestado 18	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	31			
21	Encuestado 19	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	2	34			
22	Encuestado 20	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	3	3	37			
23	Encuestado 21	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	4	42			
24	Encuestado 22	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	1	3	35			
25	Encuestado 23	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	35			
26	Encuestado 24	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	28			
27	Encuestado 25	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	2	4	4	3	61			
28	Encuestado 26	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	1	2	1	30			
29	Encuestado 27	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63			
30	Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	64			
31	Encuestado 29	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	62			
32	Encuestado 30	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	61			
33	VARIANZA	0,9289	1,05	1,0489	0,6767	1,1156	1,16	1,2322	1,0489	1,0267	0,8322	1,3067	1,3067	1,0322	1,2456	1,3433	0,9789	1,2322	165,1578947			
34	SUMA - VARIANZA	18,56555556																	0,943063368			
35																						
36																						
37	$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																			0,94		
38																					17	
39																						18,566
40																						165,158
41																						

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

PRINT. Cantidad de encuestados



Eduardo Mendez



Enviar

Preguntas

Respuestas

187

Configuración

Sección 1 de 3

Simplificación administrativa en calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021

Buen día Dr.(a):

Mi nombre es Carlos Eduardo Méndez Carranza, servidor publico de la Corte Superior de Justicia del Callao y maestrante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Me encuentro desarrollando la investigación titulada: "Simplificación administrativa en calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021", con el propósito de optar el grado académico de Maestro en Gestión Publica. Por tal razón, acudo a usted para solicitar su colaboración en el llenado de la encuesta que me permita culminar mi investigación.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección



PRINT. Encuestados en excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK		
	Simplificación administrativa en calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021																																						
	Simplificación administrativa																			Calidad de servicio																			
	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17			
Encuestado 01	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	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
Encuestado 02	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
Encuestado 03	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
Encuestado 04	1	2	3	1	1	3	3	1	1	4	2	4	4	3	1	1	3	3	1	1	3	2	1	3	4	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3			
Encuestado 05	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
Encuestado 06	2	1	4	1	2	3	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	4	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	4	2	1	3	2			
Encuestado 07	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4		
Encuestado 08	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	3	1		
Encuestado 09	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
Encuestado 10	2	1	3	1	1	3	3	2	1	4	2	2	1	4	3	2	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1	3	4	1	1	1	2	3	2	2				
Encuestado 11	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2		
Encuestado 12	1	2	1	3	3	2	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4			
Encuestado 13	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	2	3	2	2	1			
Encuestado 14	3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	4	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3			
Encuestado 15	1	1	3	3	2	1	4	3	2	1	1	2	3	1	4	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2			
Encuestado 16	2	1	3	1	3	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	1	1	4	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	3	4	1	1			
Encuestado 17	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1		
Encuestado 18	1	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	4	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3			
Encuestado 19	1	3	3	1	4	2	1	3	3	1	3	3	2	2	1	2	3	4	2	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	2			
Encuestado 20	1	3	3	4	2	1	3	2	1	4	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3		
Encuestado 21	3	4	1	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	4	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	4			
Encuestado 22	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	1	4	3	4	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	1	3		
Encuestado 23	3	2	2	3	1	2	4	3	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1			
Encuestado 24	3	2	3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	4	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1			
Encuestado 25	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4		
Encuestado 26	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	1	2	1			
Encuestado 27	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
Encuestado 29	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4		
Encuestado 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
Encuestado 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Encuestado 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
Encuestado 33	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1			

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK			
Simplificación administrativa en calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021																																							
Simplificación administrativa																			Calidad de servicio																				
	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17			
Encuestado 157	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	3	3	3		
Encuestado 158	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	3	3	3	3	
Encuestado 159	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	3	3	3	3	
Encuestado 160	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	5	5	5		
Encuestado 161	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	5	5	5	5	
Encuestado 162	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	5	5	5	5	
Encuestado 163	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	5	5	5	5	
Encuestado 164	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	5	5	5	5	
Encuestado 165	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	5	5	5	5	
Encuestado 166	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	5	5	5	5	
Encuestado 167	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	5	5	5	5	
Encuestado 168	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	5	5	5	5	
Encuestado 169	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	
Encuestado 170	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	
Encuestado 171	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	
Encuestado 172	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	
Encuestado 173	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	
Encuestado 174	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	3	3	3	3	
Encuestado 175	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	3	3	3	3	3
Encuestado 176	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
Encuestado 177	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
Encuestado 178	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
Encuestado 179	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
Encuestado 180	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Encuestado 181	4	4	4	4	4	4	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	5	5	5	5	5	
Encuestado 182	5	5	5	5	5	5	5	4	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	5	5	5	
Encuestado 183	4	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
Encuestado 184	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
Encuestado 185	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
Encuestado 186	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Encuestado 187	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	3	3	3	3	

ESCALAS Y BAREMOS

Escalas y baremos de la variable **simplificación administrativa**

	Niveles y Rangos	Alta	Regular	Bajo
1	Simplificación administrativa	[71 – 95]	[45 - 70]	[19 - 44]
2	Aspectos preliminares	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
3	Evaluación	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
4	Reestructuración	[24 – 30]	[15 – 23]	[6 – 14]
5	Implementación	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
6	Sostenibilidad	[5 – 5]	[3 – 4]	[1 – 2]

	1. SA	2. AP	3. E	4. R	5. I	6. S
Valor máximo	95	20	20	30	20	5
Valor mínimo	19	4	4	6	4	1
Rango	76	16	16	24	16	4
Amplitud	25	5	5	8	5	1

Escalas y baremos de la variable **calidad de servicio**

	Niveles y Rangos	Alta	Regular	Bajo
1	Calidad de servicio	[63 – 85]	[40 – 62]	[17 – 39]
2	Elementos tangibles e intangibles	[13 – 15]	[8 - 12]	[3 - 7]
3	Confiabilidad	[13 – 15]	[8 – 12]	[3 – 7]
4	Capacidad de respuesta	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
5	Seguridad	[13 – 15]	[8 – 12]	[3 – 7]
6	Empatía	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]

	1. CA	2. ETI	3. C	4. CR	5. S	6. E
Valor máximo	95	15	15	20	15	20
Valor mínimo	19	3	3	4	3	4
Rango	76	12	12	16	12	16
Amplitud	25	4	4	5	4	5

PRINT. Sumatorias de variables y dimensiones

	V1	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V1_D4	V1_D5	V2	V2_D1	V2_D2	V2_D3	V2_D4	V2_D5
1	57,00	12,00	11,00	19,00	12,00	3,00	52,00	9,00	9,00	12,00	9,00	13,00
2	51,00	12,00	10,00	14,00	13,00	2,00	59,00	10,00	11,00	15,00	10,00	13,00
3	57,00	10,00	11,00	21,00	12,00	3,00	53,00	10,00	9,00	11,00	10,00	13,00
4	42,00	7,00	8,00	18,00	8,00	1,00	38,00	6,00	8,00	9,00	7,00	8,00
5	63,00	12,00	14,00	20,00	13,00	4,00	56,00	10,00	9,00	14,00	10,00	13,00
6	38,00	8,00	10,00	11,00	8,00	1,00	31,00	4,00	6,00	6,00	7,00	8,00
7	69,00	16,00	13,00	22,00	15,00	3,00	56,00	7,00	9,00	12,00	12,00	16,00
8	42,00	9,00	10,00	11,00	9,00	3,00	31,00	8,00	5,00	8,00	4,00	6,00
9	60,00	12,00	13,00	19,00	13,00	3,00	61,00	9,00	12,00	13,00	12,00	15,00
10	41,00	7,00	9,00	14,00	10,00	1,00	31,00	6,00	4,00	9,00	3,00	9,00
11	31,00	7,00	6,00	7,00	10,00	1,00	33,00	5,00	6,00	8,00	6,00	8,00
12	35,00	7,00	8,00	12,00	7,00	1,00	49,00	5,00	9,00	11,00	10,00	14,00
13	40,00	4,00	11,00	14,00	8,00	3,00	34,00	4,00	8,00	10,00	4,00	8,00
14	39,00	7,00	7,00	10,00	11,00	4,00	33,00	6,00	6,00	6,00	5,00	10,00
15	38,00	8,00	10,00	10,00	9,00	1,00	32,00	5,00	6,00	10,00	6,00	5,00
16	35,00	7,00	7,00	11,00	9,00	1,00	35,00	7,00	6,00	7,00	6,00	9,00
17	35,00	6,00	9,00	10,00	8,00	2,00	32,00	6,00	5,00	10,00	5,00	6,00
18	40,00	7,00	12,00	10,00	10,00	1,00	31,00	5,00	6,00	6,00	5,00	9,00
19	44,00	8,00	10,00	14,00	10,00	2,00	34,00	4,00	8,00	11,00	4,00	7,00
20	49,00	11,00	8,00	16,00	13,00	1,00	37,00	8,00	8,00	7,00	5,00	9,00
21	50,00	11,00	12,00	15,00	11,00	1,00	42,00	6,00	8,00	9,00	7,00	12,00
22	40,00	9,00	9,00	9,00	9,00	4,00	35,00	8,00	6,00	6,00	7,00	8,00
23	40,00	10,00	10,00	10,00	8,00	2,00	35,00	6,00	6,00	8,00	6,00	9,00
24	42,00	10,00	6,00	14,00	11,00	1,00	28,00	3,00	7,00	7,00	4,00	7,00
25	72,00	16,00	16,00	22,00	15,00	3,00	61,00	10,00	12,00	15,00	9,00	15,00
26	29,00	5,00	4,00	10,00	8,00	2,00	30,00	6,00	6,00	5,00	6,00	7,00
27	71,00	15,00	14,00	23,00	15,00	4,00	63,00	9,00	11,00	16,00	11,00	16,00
28	74,00	16,00	16,00	24,00	14,00	4,00	64,00	12,00	12,00	12,00	12,00	16,00
29	73,00	15,00	14,00	25,00	15,00	4,00	62,00	11,00	11,00	14,00	10,00	16,00
30	75,00	16,00	16,00	23,00	16,00	4,00	61,00	8,00	12,00	15,00	11,00	15,00
31	73,00	16,00	16,00	23,00	16,00	2,00	62,00	9,00	10,00	16,00	11,00	16,00
32	74,00	16,00	16,00	22,00	16,00	4,00	58,00	9,00	10,00	13,00	11,00	15,00
33	34,00	6,00	8,00	11,00	7,00	2,00	27,00	7,00	4,00	7,00	4,00	5,00
34	33,00	6,00	9,00	12,00	5,00	1,00	31,00	5,00	6,00	8,00	5,00	7,00
35	75,00	15,00	16,00	24,00	16,00	4,00	67,00	11,00	12,00	16,00	12,00	16,00



35 :

	V1	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V1_D4	V1_D5	V2	V2_D1	V2_D2	V2_D3	V2_D4	V2_D5
154	76,00	16,00	16,00	24,00	16,00	4,00	68,00	12,00	12,00	16,00	12,00	16,00
155	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
156	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
157	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
158	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
159	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
160	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
161	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
162	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
163	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
164	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
165	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
166	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
167	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
168	95,00	20,00	20,00	30,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
169	76,00	16,00	16,00	24,00	16,00	4,00	68,00	12,00	12,00	16,00	12,00	16,00
170	76,00	16,00	16,00	24,00	16,00	4,00	68,00	12,00	12,00	16,00	12,00	16,00
171	76,00	16,00	16,00	24,00	16,00	4,00	68,00	12,00	12,00	16,00	12,00	16,00
172	76,00	16,00	16,00	24,00	16,00	4,00	68,00	12,00	12,00	16,00	12,00	16,00
173	76,00	16,00	16,00	24,00	16,00	4,00	68,00	12,00	12,00	16,00	12,00	16,00
174	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
175	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
176	77,00	13,00	16,00	29,00	16,00	3,00	76,00	13,00	14,00	18,00	13,00	18,00
177	85,00	18,00	18,00	27,00	18,00	4,00	77,00	14,00	13,00	18,00	14,00	18,00
178	86,00	18,00	18,00	27,00	19,00	4,00	77,00	14,00	13,00	18,00	14,00	18,00
179	87,00	19,00	17,00	28,00	18,00	5,00	80,00	12,00	15,00	20,00	13,00	20,00
180	90,00	19,00	17,00	29,00	20,00	5,00	79,00	12,00	13,00	19,00	15,00	20,00
181	84,00	16,00	16,00	29,00	19,00	4,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
182	92,00	20,00	19,00	28,00	20,00	5,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
183	92,00	17,00	20,00	30,00	20,00	5,00	84,00	15,00	15,00	20,00	15,00	19,00
184	87,00	20,00	19,00	25,00	18,00	5,00	75,00	12,00	12,00	19,00	14,00	18,00
185	92,00	18,00	19,00	30,00	20,00	5,00	73,00	12,00	12,00	16,00	13,00	20,00
186	91,00	19,00	20,00	29,00	19,00	4,00	85,00	15,00	15,00	20,00	15,00	20,00
187	57,00	12,00	12,00	18,00	12,00	3,00	51,00	9,00	9,00	12,00	9,00	12,00
188												