



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación administrativa para calidad de servicio en una
entidad pública, Amazonas

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

AUTOR:

Castillo Calle, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-1608-4187)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos, que me brindaron su apoyo moral y cariño, comprendieron y cedieron su tiempo para poder realizar este estudio y de esta manera permitir alcanzar una meta personal. A ellos, mi infinito amor y gratitud.

Agradecimiento

A mi familia, por su apoyo incondicional y cariño durante esta nueva etapa de mi vida.

A mi asesor el Dr. Rafael Damian Villon Prieto, por su apoyo incondicional en este camino para lograr un peldaño más en mi vida profesional.

A la entidad y los colaboradores que participaron con su apoyo para el logro de este estudio.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización:	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PROPUESTA	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	56

Índice de Tablas

Tabla 1 Escala de medición según dimensión Aspectos preliminares _____	20
Tabla 2 Escala de medición según dimensión Evaluación _____	21
Tabla 3 Escala de medición según dimensión Reestructuración _____	22
Tabla 4 Escala de medición según la dimensión Implementación _____	23
Tabla 5 Escala de medición según la dimensión Sostenibilidad _____	24
Tabla 6 Escala de medición según la Simplificación administrativa _____	25
Tabla 7 Escala de medición según dimensión Elementos tangibles e intangibles	26
Tabla 8 Escala de medición según la dimensión Confiabilidad _____	27
Tabla 9 Escala de medición según la dimensión Capacidad de respuesta _____	28
Tabla 10 Escala de medición según la dimensión Seguridad. _____	29
Tabla 11 Escala de medición según la dimensión Empatía. _____	30
Tabla 12 Escala de medición según la Calidad de servicio. _____	31
Tabla 13 Variable simplificación administrativa en una entidad de Amazonas. __	32
Tabla 14 Variable Simplificación administrativa en una entidad de Amazonas. __	33
Tabla 15 Variable Calidad del servicio en una entidad pública de Amazonas. __	34
Tabla 16 Variable Calidad del servicio de una entidad pública de Amazonas. __	35

Resumen

La presente investigación se desarrolla con la finalidad de determinar de qué manera la simplificación administrativa podrá influenciar en la mejora de la calidad de servicio de una entidad pública – Amazonas, como un mecanismo que tiene como propósito principal eliminar procedimientos considerados innecesarios dentro de la administración pública, para el desarrollo de la investigación se ha tenido como metodología una tipología descriptiva y un diseño no experimental, llegando a obtener como resultados que, de la encuesta aplicada a los colaboradores, se hace mención que la mayor parte de ellos corrobora aplicar la simplificación administrativa para que dentro de la institución se pueda eliminar todos los obstáculos y costos que sean innecesarios para ejecutar el proceso; concluyendo que, la simplificación administrativa al ser una medida que elimina procedimientos innecesarios la cual es usada como una base de los procesos administrativos y con ello se alcanza la calidad de servicio de una entidad pública, en razón que se llega a satisfacer las necesidades de los administrados mediante un trámite más célere que garantice los requerimientos de los usuarios y que la misma entidad se comprometa en otorgar un servicio que cuenta con las garantías establecidas dentro de la administración pública.

Palabras claves: simplificación, administrativa, calidad, servicio, administración.

Abstract

The present investigation is developed with the purpose of determining how administrative simplification can influence the improvement of the quality of service of a public entity - Amazonas, as a mechanism whose main purpose is to eliminate procedures considered unnecessary within the public administration. , for the development of the research, a descriptive typology and a non-experimental design have been used as a methodology, obtaining as results that, from the survey applied to the collaborators, it is mentioned that most of them corroborate applying the administrative simplification so that within the institution all the obstacles and costs that are unnecessary to execute the process can be eliminated; concluding that, administrative simplification being a measure that eliminates unnecessary procedures which is used as a basis for administrative processes and thereby achieves the quality of service of a public entity, because it meets the needs of the users. managed through a faster procedure that guarantees the requirements of the users and that the same entity is committed to providing a service that has the guarantees established within the public administration.

Keywords: simplification, administrative, quality, service, administration.

I. INTRODUCCIÓN

La administración pública ha venido mejorando con el transcurso del tiempo, debido a la implementación de políticas de gestión dentro de las instituciones, sin embargo se ha podido evidenciar que los problemas de burocracia siguen siendo un problema para el avance de la administración pública, este problema se puede apreciar en una entidad Pública de Amazonas, donde no existe una simplificación administrativa, la cual no permite tener una adecuada calidad del servicio dentro de sus áreas de trabajo, perjudicando a los administrados como a los propios funcionarios y servidores públicos.

A nivel internacional en su artículo Mostafa (2020) expresó que uno de los mayores problemas dentro de un sistema gerencial administrativo, es la carga administrativa, la burocracia, el individualismo, lo cual perjudica directamente calidad de servicio que pueda ser brindada al usuario; en relación a ello en su artículo Ruzhdi et al. (2022) explicaron que la calidad del servicio requiere que dentro de las instituciones se ejecuten modelos de simplificación administrativa, con el fin de permitir un mejor nivel de confianza entre los administrados y sus requerimientos a la entidad administrativa.

En su investigación Castillo (2020) argumentó que se debe reconfigurar en gran parte la administración pública, teniendo en cuenta, que esta es vista como un generador de problemas para la población, por ello siempre deben operar con criterios de eficiencia y efectividad, para lograr las metas trazadas; asimismo en su publicación el Gobierno de España (2020) ante los diferentes problemas presentados, opto por proponer la simplificación administrativa como mecanismo de reducción de cargas, con el fin de dar un adecuado seguimiento a los procesos, reducir las cargas administrativas y regulatorias, cumpliendo con la normativa interna.

En la revista de ciencia Latina Silva y Delgado (2020) afirmó que la gestión de implicación administrativa se desarrolla en base a un proceso de simplificación, con el fin de poder mejorar la calidad del servicio basado en procesos administrativos de tiempo, procesos y costos, de igual forma Torres (2018) comprendió que la simplificación administrativa se basa en instituciones gubernamentales donde se asegura la eficacia y de igual forma la eficiencia de la administración, pues esta es una herramienta de competitividad institucional.

Para Calagua (2018) la simplificación administrativa se basa en procesos de planificación, organización, dirección y control, donde se aplica una mejor eficacia de atención ante los costos de procedimiento y el mejoramiento de los servicios brindados, se igual forma Bueno (2019) comprendió que la simplificación administrativa articula una ayuda frente al desarrollo de las instituciones, donde se mejora la comunicación frente al trabajo institucional.

En su investigación McKinsey (2021) analizó que la simplificación administrativa va a generar una reducción de costos dentro de las instituciones, tomando ellos como ejemplo el ahorro de un cuarto de millón destinados para los servicios de índole de salud en la USA, consecuentemente Pincay et al. (2020) hicieron mención que otro de los problemas por los que no se genera una adecuada calidad del servicio, se debe a la falta de habilidades, como por ejemplo, la comunicación, la empatía, la falta de iniciativa y las barreras burocráticas que ponen los gobiernos; en su guía The Health Foundation (2021) atribuyó que todo sistema de atención se basa en una red de procesos y vías de atención, de ello depende la calidad y de igual manera el funcionamiento de las mismas instituciones.

En el ámbito nacional lo descrito por el Ministerio de la Producción (2021) estableció que en su Plan de simplificación administrativa se otorga a las entidades públicas pautas para simplificar procesos, con el fin de mejorar los servicios brindados; de singular manera en su publicación la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) estableció que las entidades deben de mejorar administrativamente el cumplimiento de sus funciones, para respetan el servicio de atención.

Silva et al. (2020) establecieron que la simplificación administrativa, debe cumplir con programas de menor tiempo, disminución de trámites, carga de documentos y economía, por su parte el Banco de Desarrollo de América Latina (2021) enfatizó que el Estado peruano ha tenido un avance significativo y una adecuada depuración de trámites, esto sin lugar a duda beneficia al ejecutivo, teniendo en cuenta que es un logro más para la administración pública peruana, en su publicación La Cámara (2021) enfatizó que el Perú ahorro doscientos noventa millones de soles al aplicar una correcta simplificación administrativa durante la última gestión de gobierno, eliminando tramites y demás requisitos burocráticos.

Perales (2021) delimitó que la simplificación administrativa es considerada como herramienta que ayuda a perfeccionar el proceso administrativo para reducir costos,

tiempo y orden, es por ello que esta debe de ser tomada en cuenta desde una perspectiva nacional para la contribución de los intereses tanto de los ciudadanos y de igual manera los administrativos.

Cabe destacar que, dentro del nivel regional y local, se ha podido observar que la calidad del servicio del área de abastecimiento es ineficiente por el hecho de que los actos administrativos se aplican burocráticamente, generando demora en procesos, insatisfacción laboral, perjuicio organizacional y la confiabilidad con el área, debido a que hasta la actualidad no se genera una buena simplificación.

Para respaldar la investigación se ha formulado la siguiente problemática, ¿De qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad del servicio en una entidad pública - Amazonas?, justificándose que, actualmente las entidades públicas se encuentran trabajando para poder mejorar el ámbito administrativo, respecto al nivel de servicio de las atenciones que brindan, por lo que la investigación requiere que las principales autoridades administrativas vengan analizando, desarrollando y facilitando condiciones que ayuden a simplificar los procesos administrativos, para que la calidad de servicio vaya relacionada a supervisar la norma de acuerdo a la satisfacción de los operadores, es por ello que se requiere la aplicación de mecanismos que ayuden a simplificar el procedimiento administrativo con el fin de influenciar la satisfacción de los administrados como parte de la mejora de una entidad pública – Amazonas.

Como objetivo general, determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas, pues se tiene en relevancia como objetivos específicos, identificar si se viene dando una simplificación administrativa en una entidad pública - Amazonas, analizar la calidad del servicio de una entidad pública - Amazonas, verificar si es necesario la aplicación de una simplificación administrativa en una entidad pública – Amazonas, proponer un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas, llegando a delimitar la hipótesis respecto a que si se diseña un modelo de simplificación administrativa se mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas, finalmente es preciso señalar que, la aplicación de estos mecanismos dentro del campo laboral ayudaran a que se generen menores costos, menor plazo, mejor atención ante el requerimiento del administrado y la calidad del servicio.

II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de este capítulo está conformado por trabajos previos que brindan sustento a la problemática y se sujetan de las dos variables de la presente investigación, cabe resaltar que los trabajos sustentados, estarán bajo un proceso de análisis, para de esta manera obtener mejores resultados, es por lo que en razón a los trabajos previos examinaremos las variables de simplificación administrativa y calidad de servicio.

En su investigación Castillo (2020) analizó la simplicidad dentro de la administración pública y progreso de la democracia, con una metodología descriptiva, teniendo como conclusión que, una manera de mejorar la administración es creando condiciones que ayuden el acceso de bienes y servicios a toda la población, con condiciones de equidad, se faciliten los recursos y se eliminen cualquier trámite burocrático y con ello promover el acceso rápido a la realización de trámites administrativos, este trabajo previo aporta a la variable, toda vez que, se encuentra bajo los mismos cánones de investigación de la que se plantea, la simplificación administrativa busca generar mejores canales o soluciones a las necesidades de los administrados.

Silva et al. (2020) en su investigación tuvo como objetivo buscar conocer las características de la gestión por simplificación dentro de las Universidades del sector público, su tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cualitativo, concluyendo que, las características de la gestión de simplificación, se rige bajo un proceso de programación de las políticas con la visión de ofrecer un mejor servicio, el cual está enfocado en proceso de tiempo, costos y beneficios, esta investigación es importante porque facilita al investigador a sustentar su información en base de recursos confiables que dan credibilidad a una de las variables y permite conocer los beneficios de la simplificación administrativa, siendo que su aporte está en acreditar que la variable de simplificación administrativa genera beneficios en los procesos administrativos.

Rivera (2019) en su tesis planteó como objetivo evaluar la calidad de servicio mediante un modelo teórico Servqual, la metodología empleada fue aplicada, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, los resultados de estudio fueron, que no hay una fiabilidad del servicio de una institución, concluyendo que, la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de

una entidad y además debe de estar ligada con la cultura del servicio a ofrecer, el aporte de esta investigación a la variable se encuentra que ayuda a determinar que la calidad de servicio es necesaria dentro de la administración ya sea pública o privada.

En su investigación Pincay et al. (2020) tuvo como objetivo analizar la gestión de calidad del servicio en las PYMES, la metodología fue cualitativa, con un método inductivo descriptivo, concluyendo que, las entidades PYMES constituyen una fuente fundamental dentro del crecimiento económico del país, y que la gestión de calidad del servicio es un punto que muchas instituciones y entidades del gobierno desconocen, por lo que la mayoría utiliza mecanismos no confiables para alcanzar los fines de una gestión productiva, esta investigación contribuye a la variable de esta investigación que la gestión del servicio de calidad hace una gestión más beneficiosa para los usuarios y la entidad.

Dentro del contexto nacional en su tesis Dioses (2021) desarrolló como uno de los principales objetivos, establecer la influencia que genera la simplificación administrativa frente a la conocida gracias presidenciales, su metodología fue con un alcance descriptivo, correlacional, no experimental, obteniendo como resultado que el cien por ciento de los encuestados manifiestan que la simplificación administrativa es realizada de manera correcta, concluyendo que, existe una relación positiva alta entre las variables de simplificación administrativa y la satisfacción de los trabajadores, con lo que es idóneo la implementación de una mejor gestión para mejorar el servicio hacia los accionantes, el aporte de la investigación puesta en análisis, es que brinda la solvencia académica que se busca en la investigación, en relación a una simplificación administrativa.

En su tesis Prado (2021) tuvo como objetivo determinar en medida la simplificación administrativa en los procesos administrativos de una UGEL, con una metodología de enfoque cuantitativo y diseño correlacional causal transversal, teniendo como resultado, los niveles de simplificación administrativa en la UGEL son regulares, concluyendo que, la simplificación administrativa tiene incidencia baja en los procesos administrativos de la entidad pública, la importancia de la investigación es substancial porque facilita adquirir información selecta referente a la variable de simplicidad administrativa para mejorar la calidad de la gestión pública y entender que la simplificación administrativa está dentro de los procesos administrativos.

En su tesis Huaycochea (2018) tuvo como objetivo conocer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en un centro hospitalario, la metodología empleada fue descriptiva y de corte transversal, concluyendo que, se evidencia una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del servicio siendo la primera línea la atención que brindan personal administrativo y luego los profesionales especialistas, el aporte de esta investigación es que se condice con la variable de la investigación y ayuda a unificar criterios que la calidad de servicios adquiere ventajas dentro de la administración pública.

En la tesis de Izquierdo (2021) se comprendió que la investigación ha tenido como objetivo determina la calidad de servicio que brinda la administración pública, pues esto metodológicamente aplicado un diseño descriptivo, donde se llega a concluir que la calidad de servicio, es un concepto que ha sido estudiado por diferentes autores, donde la mayoría de ellos abordan que la calidad de servicio permite la fabricación de bienes y procesos automatizados, más aún cuando se percepción individualmente al usuario, pues se menciona que este método aplica un modelo para las investigación dentro del ámbito de la institución y la administración pública.

En su tesis Aspajo (2018) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en una municipalidad distrital usando una metodología de tipo básico, con un diseño no experimental, concluyendo que, existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, y que a una excelente calidad en el servicio que se brinda se tendrá buenos resultados en los administrados, esta investigación se colige con los lineamientos de la variable de calidad del servicio que se planeta en la investigación, toda vez que, dicho aspecto es el grado de atención que reciben los usuarios dentro de la administración estatal.

En la segunda parte del capítulo se desarrollan cada variable con sus dimensiones, para dar sustento doctrinal a la investigación, la variable de simplificación administrativa tiene las siguientes dimensiones: aspectos preliminares, evaluación, reestructuración, implementación y sostenibilidad; la segunda variable de calidad de servicio cuenta con las siguientes dimensiones: elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa N° 2013-2016, está conformado por un grupo de procedimientos orientados a la eficiencia de la administración del Estado, la Secretaría de Gestión Pública emitió un informe en relación de los avances que está teniendo el plan nacional, y también haciendo referencia a los fundamentos de la simplificación administrativa, mostrando los logros y retos actuales que presenta este proceso. Conforme a lo señalado por Abdel-Rahman (2019), explica que la ley de simplificación administrativa surgió a razón que existía muchos reclamos de los administrados, por los elevados costes y el tiempo que demoraba en realizar cualquier trámite administrativo,

La simplificación administrativa debe entenderse como una política gubernamental encaminada a agilizar trámites y trámites ante la administración pública; También distingue entre simplificación administrativa y simplificación procesal, siendo la primera más amplia y la segunda solo destaca procesos Ramos (2022); el proceso de simplificación poseería un dispositivo subjetivo, ya que deja a juicio de las entidades los recorridos estamentales y la evaluación de lo que se debe abreviar. Esto requiere una serie de periodos y razones para considerar el estudio diagnóstico de los procedimientos posteriores a la especialización y determinar la mejor opción para dicho procedimiento, simplificando procedimientos o tramites que hacen engorrosa la administración (Ayala et al., 2019).

La simplificación administrativa de acuerdo a lo explicado por Labib (2019), explica que se tiene una motivación frente a los obstáculos y a los costos innecesarios que se presentan dentro de la sociedad, pues esto genera un inadecuado funcionamiento ante la administración pública, es por ello que se toma en representación las principales acciones para poder implementar dentro de las entidades prestaciones de servicios hacia el Estado, con el fin de lograr un mejor uso del sistema para generar una eficaz calidad de servicio dentro del sector público.

La Revista el Peruano (2019) la simplificación administrativa se hizo referente a las etapas del proceso, con el fin de poder eliminar, simplificar o ratificar los procedimientos en las entidades públicas, pues esto permite realizar una mejor gestión a través de un proceso corto e integral que deben de tener todas las entidades que aplican acciones de trámites y servicios.

Dentro de esta simplificación Carrizales (2018) se presume la veracidad, más aún cuando los funcionarios y servidores públicos, presumen la verdad de los documentos, además a través de esta acción, también se va a ejecutar la eliminación de exigencias y formalidades, por el hecho de que la sociedad exceda ante los beneficios y los derechos de producción, de pago e identidad de la institución.

Para Ferney y Gallo (2020) una de las herramientas públicas que mejoran la transparencia, eficiencia y eficaz de los procesos regulatorios es la simplificación administrativa, pues esta corresponde a una nueva información de estándares, que permiten analizar el impacto de ciertas decisiones para poder alcanzar los procesos públicos, es así que de esta manera la simplificación será ejercida como un instrumento constituyente de procesos administrativos.

De igual forma, se analizó que para ejercer la simplificación se tiene que acceder en base a un proceso, donde se busca eliminar exigencias basadas en las formalidades necesarias, los procedimientos y un modelo estandarizado, además dentro del marco legal se puede tomar en consideración que esto se realiza por etapas, donde permite que los procesos más engorrosos, sean aquellos que se presenten eficazmente ante una agilidad procesal (Halili & Kukovič, 2021)

Asimismo, es necesario conocer que la simplificación administrativa es mecanismo del tercer pilar de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual aprobada a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM: Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional; donde establece que, las entidades estatales deben ofrecer servicios que conciban aceptación en la población, es por ello, que es adecuado fortalecer voluntades en la rama de simplificación administrativa separando las barreras y promoviendo la organización institucional apropiada para alcanzar los resultados proyectados Nájjar (2019).

La dimensión de aspectos preliminares, concerniente a la variable de simplificación administrativa, tiene como objetivo seleccionar recursos humanos con experiencia para crear un grupo que se encuentre con las herramientas necesarias y conduzcan los procedimientos más urgentes en base a un plan de trabajo que precise las actividades que van a ejecutar, las responsabilidades, el tiempo y sobre todo los recursos que van hacer posible dicho proceso a simplificar, haciendo una selección

de los procesos necesarios para que puedan avanzar con su gestión o trámite dentro de un proceso de simplificación administrativa Requejo (2020).

Continuando con las dimensiones, está la evaluación, etapa del proceso de simplificación, que está encaminada a contar con un enfoque completo sobre el problema que en que se encuentran los procesos administrativos dentro de la gestión pública, quebrantando los derechos de los administrados, realizando la identificación total de cada uno de los problemas, como recursos humanos y materiales, los presupuestos y lo que establece la norma para ejecutar una gestión eficaz; aunado a ello Perales (2021), refirió que, la evaluación de la simplificación administrativa, se realiza sobre la propia institución para observar su eficiencia en los procesos de gobierno, toda vez que, la simplificación administrativa es una herramienta de mejora regulatoria.

La dimensión de reestructuración, es donde se ejecutan las mejoras necesarias de acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de análisis, teniendo en cuenta la misión, la seguridad y los objetivos de la entidad estatal. Asimismo, se eligen a los responsables comisionados de analizar y redefinir los procedimientos, gestionar las directivas y crear los instrumentos de gestión y también la programación de preparaciones al personal sobre la propuesta a ejecutar.

De la misma forma, Luna (2020) mencionó que, en el caso que una entidad o institución se encuentre en problemas organizacionales el personal tiene que gestionar nuevas directrices basadas en mejorar en hacer fuerte al fenómeno administrativo que acarrearán las entidades públicas, sobre todo, la reestructuración se realiza desde las bases hasta la ejecución de los procedimientos administrativos.

Dimensión de implementación, como parte de la simplificación administrativa, se está desarrollando una propuesta revisada del proceso administrativo, que conduce a la creación de un ambiente de concientización de los empleados y fortalecimiento de su conocimiento de la nueva gestión; Al hacerlo, difunde información sobre la modernización a los usuarios y proporciona lugares para su implementación.

La última variable es la sostenibilidad, se instituyen buenas prácticas, actividades e instrumentos que avalen la calidad de servicio a la población y sean razonables en el proceso de simplificación, de este modo el Estado demuestre su inquietud por compensar las necesidades de la población facilitando servicios que infundan confianza y credibilidad y da a conocer su transformación (Requejo, 2020).

La segunda variable, referente a la calidad de servicio, esta busca un resultado adecuado en un proceso de calificación de calidad, donde el beneficiario comprueba sus posibilidades frente a sus percepciones Calagua (2018); en tal sentido, la calidad de servicio conforma la absoluta complacencia de necesidades y expectativas; la calidad de servicio, necesita de un conjunto de elementos y métodos para que pueda ejecutarse, la cual sea evaluada por el usuario y valorar el nivel de calidad de servicio, donde realizara una calificación a la satisfacción y deficiencias de la entidad que brinda el servicio.

Ante cualquier organización, se analiza que frente a la percepción del cliente, en base a los servicios y la atención debe de ser tratada de manera satisfactoria, donde se cumpla el requerimiento del usuario y se constituya un desempeño global de la organización, donde se mejore el rendimiento y la valorización del servicio al cliente, pues esto se ve influenciado en un comportamiento futuro, donde se advierte la fidelidad del cliente con la entidad, pues esto no solo va a depender de las expectativas del cliente, sino también de la calidad de servicio.

De la misma forma, Aliaga et al. (2021) menciona que la calidad del servicio requiere de muchos factores y métodos para crear calidad, el usuario determina el nivel de calidad del servicio que recibe de acuerdo a su percepción, y evalúa la satisfacción o deficiencias que recibe. El usuario es una entidad pública

La calidad de servicio se va construyendo tanto en la mente de todo usuario o de igual forma de todo consumidor de cualquier servicio que se otorgue, para que de esta manera se pueda cumplir con las necesidades que tiene los clientes, con el objetivo de superar cualquier expectativa como esperanza que pueda obtener el usuario ante un servicio.

De acuerdo a Silva et al. (2021) analizó que los niveles de satisfacción que tiene el cliente ante la institución, se pueden manifestar en base a tres categorías, la primera es que se encuentra insatisfecho, esto se basa cuando al cliente no se le cumple sus expectativas, además se tiene como nivel satisfecho, aquellas acciones en donde se percibe del cumplimiento de las expectativas, de igual forma se evalúa el nivel complacido, el cual se presenta cuando se excede al cumplimiento de las expectativas del clientes.

La mayoría de clientes hoy en día buscan la calidad dentro de cada entidad, pues se requiere que la mayoría de ellas satisfagan sus necesidades en una buena

atención, donde con términos de amabilidad, información y respecto se cumplan los requerimientos que el usuario requiere, pues esto permite que el consumidor se vea interesado en el aporte del producto y del servicio que busca.

Douglas (2020) en su informe comprendió que, la calidad del servicio al cliente tiene una percepción de la persona, donde dentro de la institución, se ofrece la capacidad de poder satisfacer las necesidades del cliente y superar las expectativa que tiene ante la entidad, es por ello que la calidad de servicio es importante debido a que permite mantener un equilibrio financiero del negocio y de la reputación del mercado, donde las ganancias de la institución sea aproximadamente en un estudio del 80% y se vean reflejados en la calidad de servicio.

De acuerdo a lo mencionado, se toma en consideración que la calidad de servicio comprende una operatividad del servicio, donde se tiene que ver el cumplimiento eficaz frente a la atención del usuario y el público en general, efectivamente este servicio costa de poder acceder a una celeridad del proceso, es por eso que se busca la interacción que se da entre el trabajador y el usuario, con el fin de que se cumplan las expectativas del usuario y los objetivo de la institución, particularmente brindando seguridad, un ambiente adecuado y seguridad entre clientes.

Para Lerner (2020) la calidad de servicio se fundamentó ante la optimización y las mejoras constantes, pues se evidencia que esto mejora el cumplimiento y el enriquecimiento de los diversos clientes, más aún cuando es necesario la aplicación de método y procedimiento basados en la calidad de servicio, las estrategias y los planes, así mismo queda definido reforzar la cultura organizacional que se encuentre orientada a la calidad del servicio exterior y al interior.

La calidad de servicio, involucra evaluar un grupo de elementos de la calidad, el cual es evaluado por los usuarios, agente externo, que permita evidenciar las falencias en del servicio de la entidad, esto es con la finalidad de mejorar determinadas funciones, dentro de este ámbito la calidad de servicio es definida como el escalón de atributos que tiene el servicio, la cual siempre será evaluada por el usuario o administrado (Rong, 2021)

El proceso de valorar la calidad de servicios percibe, la extensión real de como la entidad o institución brinda el servicio a la colectividad, ello es la base para evaluar las condiciones del servicio, es por ello que, la calidad de servicio tener en cuenta aspectos de marketing, entiéndase a la fuerza que tiene la entidad para alcanzar a

satisfacer o mejorar la calidad del servicio, es a partir de ese momento en que se verificara si se está cumpliendo con las expectativas; asimismo la calidad del servicio cuenta con las dimensiones de fiabilidad, capacidad, seguridad competencia y fácil acceso (Gemechu, 2019).

Zouari y Abdelhedi (2021) en su informe comprendió que la calidad del servicio es un factor esencial para lograr la satisfacción del cliente, esto comprende que la satisfacción del cliente es una verificación interna que todos realizan en relación a sus necesidades frente a la prestación del servicio o no, además se toma en consideración que la satisfacción del cliente está relacionada con la calidad del servicio y predice si el cliente regresará a la entidad u organización para realizar negocios o solicitar nuevos servicios.

De acuerdo a lo mencionado, la definición de la calidad del servicio y satisfacción del cliente están interrelacionadas, pues no puede haber estado de satisfacción del cliente sin una primera exposición a la calidad del servicio.

La investigación Khanduri (2021) destacó la importancia de los colaboradores en la configuración de la percepción de la calidad del servicio, según la cual los colaboradores de la organización estarán mejor preparados y podrán atender los requerimientos de los clientes, de esta manera se construirá un mayor nivel de calidad del servicio.

De acuerdo a lo mencionado en el informe de Cardozo (2021) la calidad de servicio no solo es un acto competitivo, sino también de mucha importancia para las relaciones comerciales, debido a que puede ayudar a mejorar la satisfacción del cliente ante el entendimiento de la calidad del servicio, pues esto busca que ante el consumidor y el cliente exista una relación de construcción buena, es decir que se genere en un ambiente positivo, servicial y amigable, donde se garantice a los clientes para dar una buena impresión.

De esta manera el consumidor quedaría eficaz frente al trato por parte de la entidad, pues se ha llegado a obtener una calidad en su transacción, brindando un servicio, donde se puedan identificar los consumidores y la importancia de la atención de calidad que debe de tener el usuario.

Complementando la información Maphumulo et al. (2019), establecieron que la prestación de una mejor calidad del servicio brindado a la población tiene que ser

política del Estado, por lo que, es de mucha importancia que las entidades públicas estén unidas para mejorar los índices de legitimidad del gobierno. La dimensión de los elementos tangibles e intangibles, simbolizan las peculiaridades físicas y aspecto del proveedor, es decir, de infraestructura, equipos, recursos humanos y distintos elementos en los cuales el usuario está en relación al convenir el servicio; en relación a los elementos tanto intangible, contiene a la conocida fiabilidad, de igual manera la capacidad de respuesta, seguridad, empatía, que se crea del servicio (Zela, 2020).

Uno de los objetivos principales del estado peruano, es brindar servicios de calidad a favor de la población política. El brindar un servicio de calidad no es un tema moderno, sino que es una situación que hasta el momento no se ha logrado cumplir, junto a la globalización, así mismo las interacciones en los prototipos de la institución, el preámbulo de la noción de capacidad tanto de nivel empresarial y estatal, el servicio de calidad es importante hoy en día tanto para los administradores privados como para los de la administración pública, esto se debe a que ofrece una serie de esfuerzos claros para asegurar la alta calidad de todos los servicios que brinda el estado.

De igual forma el autor Ospina (2021) en su informe analizó que la calidad de servicio es importante debido a que permite asegurar la lealtad de la actividad planteada y sistemática, donde se busca proveer los bienes y servicios, es por ello que estos productos tienen la confianza de poder satisfacer el requerimiento de los clientes, donde se asegure el control de calidad y la entrega de los servicios.

La dimensión de confiabilidad, constituye la habilidad para rescatar el servicio ofrecido de manera oportuna, íntegra y firme; la dimensión de capacidad del servicio se enfoca en la disposición de las administración en ayudar a los usuarios a obtener un servicio rápido; la seguridad, son las instrucciones y atención exteriorizada por el personal que labora en la institución y genera confianza, y la dimensión de la empatía está unida con todas las anteriores por significa la capacidad de sentir y entender a la población usuaria (Zela, 2020).

Conforme a lo que busca la Ley N°27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se puede afirmar que tiene como propósito principal regular el proceso de modernización de las entidades del estado, cabe resaltar que este proceso abarca las diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones

y procedimientos, ya que a través de ello se podrá mejorar la situación actual que se viene dando en la gestión pública y lograr construir un adecuado estado democrático, desde una perspectiva descentralizada a favor del servicio de la ciudadanía. Es importante indicar que una de las cosas involucradas es, por supuesto, mejorar la calidad de las reglas o regulaciones, esperando que respondan a una necesidad claramente definida, manteniendo una proporcionalidad entre su nivel de intervención (El Peruano, 2017)

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM), es considerada como el principal instrumento de la gestión pública, la cual está dirigida a orientar de forma adecuada cualquier proceso de modernización en el estado peruano. Cabe resaltar que se tiene otro propósito el cual es cumplir con la visión, principios y lineamientos para el desarrollo eficiente en el sector público a favor del servicio de la ciudadanía. Una vez tomado en consideración lo antes mencionado, se puede afirmar que el objetivo principal es orientar, articular e impulsar todo proceso de modernización de cualquier entidad pública, para que de esta manera se pueda lograr un adecuado impacto en el desarrollo del estado y de igual forma lograr una gestión pública favorable para la ciudadanía (Gop.pe, 2021).

Decreto Legislativo 1310, Medidas adicionales de Simplificación Administrativa, se puede afirmar que a través del presente decreto legislativo, se puede asegurar la realización de un adecuado análisis frente al proceso de simplificación administrativa, tomando en cuenta que se debería tomar en consideración las disposiciones de índole normativo y de alcance general, a excepción de las leyes que tiene rango de ley, así mismo deberá estar acorde en que es exigible a las disposiciones que reglamenten trámites creados en leyes o normas de rango de ley (El Peruano, 2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: La presente investigación ha sido desarrollada con una tipología descriptiva, es por ello que se ha tomado en cuenta lo señalado por Bhushan & Shashi (2017), el cual explicó que es utilizada cuando un investigador quiere describir un problema, además de ciertos criterios, como criterios sistemáticos que le permitan recopilar y analizar los eventos que ocurren, esta tipología se utiliza cuando el problema es realista y se desea encontrar una solución.

3.1.2. Diseño de investigación: Es importante señalar que el diseño no experimental será utilizado en la presente investigación, ya que de acuerdo a lo explicado por Pawar (2020), este diseño se caracteriza por la falta de manipulación de las variables por parte de los individuos que se consideran investigadores, lo que les permite aprender a analizar de esta forma los acontecimientos o problemas que rodean a la sociedad.

3.2. Variables y operacionalización: Soto (2021) explicó que dependiendo del nivel de la variable, se define como una característica cuantitativa o cualitativa que permite el análisis de cualquier conducta de la investigación, dado que las variables muy comúnmente son consideradas como complejas o simples; Espinoza (2018) el cual explicó que operacionalización define la funcionalidad de una variable como un proceso que permite transformar el concepto de campo abstracto en un concepto empírico, asimismo estas variables funcionales permiten a investigadores inexpertos no perderse en el desarrollo. Las variables a ser estudiadas en la presente investigación son la variable independiente simplificación administrativa y la variable dependiente calidad de servicio, ambas con característica cuantitativa.

- **Definición conceptual:** En su investigación Ramos (2022) definió la simplificación administrativa como herramienta política del gobierno que está orientada en acelerar cualquier trámite ante la administración estatal; también hace una diferencia entre simplificación administrativa y de igual formar la procedimental, refiriendo que la primera es más amplia y la segunda solo destaca procesos; Rong (2021) definió a la calidad de servicio, como lo evaluado por los usuarios, agente externo, que permita

evidenciar las falencias en del servicio de la entidad, esto es con la finalidad de mejorar determinadas funciones, dentro de este ámbito la calidad de servicio es definida como el escalón de atributos que tiene el servicio, la cual siempre será evaluada por el usuario o administrado.

- **Definición operacional:** Reynolds (1986), lo define como el conjunto de procedimiento que permite describir toda actividad realizada en la investigación. La variable Simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones aspectos tanto sean preliminares, evaluación, así mismo la reestructuración, la implementación y por último la sostenibilidad, de igual forma la segunda variable calidad de servicio será medida por las dimensiones, elementos tanto tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- **Indicadores:** Según Serna (2005), conforma el desarrollo de un macro proceso, el cual está determinado a determinar el grado de complejidad de la investigación. En cuanto a los indicadores de la variable simplificación administrativa tenemos equipos, sensibilización, procedimiento, plan de trabajo, plan de seguimiento, herramientas, recursos, análisis, rediseño, marco normativo, propuestas, capacitación, atención personalizada, ambientes, difusión, empatía, capacidad de respuesta y reglamentación; asimismo para la variable calidad de servicio tenemos equipos tanto modernos, instalaciones físicas, de igual manera los materiales de oficina, servicio oportuno, como la atención rápida, puntualidad de los registros al día, oportunidad, respuesta clara, deseo de ayudar, eficiente, confianza, horario establecido, gestión de rendimiento, comprensión, atención individualizada, reglamentación horario especial, interés y paciencia.
- **Escala de medición:** Conforme a lo señalado por Sánchez et al. (2009), es considerado como un mecanismo que permite medir cualquier variable establecida, por otro lado, Tafur (1995), considera como herramienta de medición, el cual a través de la investigación se tomará como escala de calificación a la Escala de Likert que corresponde a un nivel de medición ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Conforme a lo explicado por Shukla (2020), la población se definió como la suma de las personas que conformar una determinar población que ayudaron a la sostenibilidad de la investigación, cabe señalar que esta población debe estar de acuerdo, porque es a través de ellos que se puede explorar o estudiar el problema, es por ello que la población estará constituida por cincuenta participantes las cuales estarán conformada por los servidores de la entidad pública.

- **Criterios de inclusión:** Según Arias et al. (2016) toma en cuenta a todas las peculiaridades que resaltan en un sujeto u objetivo que ha sido estudiado a favor de la investigación. Es importante señalar que las características pueden ser constituida tanto por sexo, edad, grado académico y entre otros aspectos fundamentales para la investigación y esto será posible a través del conocido consentimiento informado el cual da a conocer su conformidad de participar, este criterio ayudara a tomar en cuenta a las personas que tiene 3 años como mínimo de antigüedad laborando en los puestos relacionados con la investigación y que se encuentren laborando a la fecha.
- **Criterios de exclusión:** Según Arias et al. (2016) hace referencias a todos los contextos y peculiaridades que puede presentar los participantes, los cuales contribuirán en alterar o establecer los resultados, también ayuda a determinar que personas no formarán parte de la población, los cuales serán las personas que no cumplen con los 3 años de función laboral en los puestos relacionados con la investigación, asimismo las personas que no se encuentren durante la recolección de información por licencia laboral.

3.3.2. Muestra: De igual forma se tomó en cuenta lo citado por Zita (2018) el cual define a la muestra como un subconjunto de personas o participantes excluidos de una población en particular, cabe señalar que los desarrolladores o expertos deben saber de antemano qué es lo que se desea investigar, es por ello que se tomará en cuenta al total de la población, los cuales están conformados por personal de las áreas relacionadas al tema de investigación.

3.3.3. Muestreo: Conforme a lo señalado por Taherdoost (2017), define al muestreo como el proceso que permite que la muestra que ha sido establecida sea considerada limitada ante a una población finita o infinita con el fin de crear adecuados valores y parámetros que le permitan validar la hipótesis ya establecida.

3.3.4. Unidad de análisis: Según Miles (2019), define que la unidad de análisis es el objeto de investigación a través del cual se generan datos o información para el análisis de la investigación; para la investigación se considera como unidad de análisis a los servidores de la entidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Tomando en cuenta las distintas técnicas que pueden ser aplicables en una investigación, se tendrá en cuenta la Encuesta, por el cual Ogidiaka & Ogwueleka (2017) Escudero (2018) identificó como el conjunto de preguntas dirigidas a una población o muestra específica, con el propósito de recopilar toda la información que sea relevante para la investigación, así como para determinar la idoneidad de la misma;

Por otra parte, de acuerdo a lo señalado por Ogidiaka & Ogwueleka (2017) Escudero (2018) explicó que a través del cuestionario se podrá medir las variables identificadas, dado que estas variables son relevantes para el problema a investigar, asimismo define al cuestionario como el conjunto de preguntas relacionadas con la encuesta, para que puedan dirigirse a los participantes y así acumular sus conocimientos en beneficio de la investigación.

3.5. Procedimientos: Conforme a lo interpretado por Sajjad Kabir (2017), redactó que el procedimiento de información está diseñado para recopilar datos de una manera sencilla para que puedan convertirse en información relevante para la investigación, cabe señalar que esta información se obtendrá a través de una aplicación de encuesta, así mismo es importante explicar que toda la información obtenida será incluida en el SPSS luego representada en tablas y gráficos que difieren de diferentes estudios para confirmar estos resultados, además de ratificar su autenticidad, permitiendo de esta manera tener un conocimiento previo para elaborar los resultados finales.

- 3.6. Método de análisis de datos:** Tomando como referencia lo sustentado por (Belotto, 2018), señaló que el método el cual se encarga del análisis de todos los datos basado en dos componentes, primero, a través del conocimiento de expertos o participantes que han formado parte de la investigación se podrá validar las herramientas utilizadas, teniendo en cuenta los criterios de confiabilidad y validez de las variables de investigación; El segundo apartado consta de información obtenida mediante la aplicación de la encuesta a los especialistas en la materia, de forma que los hallazgos se incluyan en el SPSS para su adecuado análisis y fiabilidad.
- 3.7. Aspectos éticos:** De acuerdo a lo señalado por Fleming & Zegwaard (2018), señaló que los aspectos éticos son considerados como el conjunto de principios que respeta a las personas, los cuales buscan la bondad, la justicia, y determina que la investigación es buena, es por ello que se puede precisar que la presente investigación ha sido desarrollada de acuerdo a los estándares y lineamiento que se encuentran determinados por la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

En el capítulo de resultados se busca que las dimensiones y las variables tengan un mejor manejo dentro del trabajo, esto toma en cuenta desde un punto estadístico hallazgos, que han sido obtenidos por medio de los instrumentos aplicados, tal y como la siguiente tabla lo analiza:

En la tabla uno, se visualiza los resultados de la dimensión Aspectos preliminares, donde se aprecia la evaluación y el estudio sobre conocimientos básicos de un tema, usualmente esta dimensión es necesaria para poder dar inicio un proyecto, más aún cuando se busca acceder a una simplificación administrativa.

Tabla 1

Escala de medición según dimensión Aspectos preliminares

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
En Desacuerdo	13	7%
Indiferente	26	13%
De Acuerdo	71	36%
Total, De Acuerdo	82	41%
TOTAL	200	100%

Nota. De la encuesta aplicada a los colaboradores, se ha llegado a corroborar que se necesita de aspectos preliminares para poder manejar un trabajo en equipo, generar sensibilización, acceder a un procedimiento de estudio y brindar un plan de trabajo, es por ello que se puede asegurar que el cuarenta y uno por ciento de los participantes dan a conocer que están en total de acuerdo con la dimensión Aspectos preliminares.

En la tabla dos, se visualiza los resultados de la dimensión Evaluación, esta forma parte de uno de los procesos de simplificación administrativa, pues permite que el proceso sea evaluado a través de la verificación de las actividades y el cumplimiento de los objetivos, con el fin de poder optimizar la gestión del proceso, para ello se requiere que las evaluaciones sean dirigidas de manera interna y externa.

Tabla 2

Escala de medición según dimensión Evaluación

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	3	2%
Indiferente	7	4%
De Acuerdo	88	55%
Total, De Acuerdo	62	39%
TOTAL	160	100%

Nota. Por medio de la aplicación de la encuesta, los colaboradores mencionan que se brinden una evaluación ante la aplicación de la simplificación administrativa, pues esto permitirá generar un mejor plan de seguimiento, establecer nuevas herramientas administrativas y tener mayor recurso que permitan acceder a la simplificación administrativa y procesal, ante ello se puede corroborar que el cincuenta y cinco por ciento de los participantes, dan a entender que están de acuerdo con respecto a la dimensión Evaluación.

En la tabla tres, se visualiza los resultados de la dimensión Reestructuración, esta dimensión permite dar un mejor refinanciamiento económico de la institución, frente a la prestación de servicios, ya que actúa impulsando estimular que aciertan la satisfacción de las necesidades del usuario o de interés general, por medio de un proceso de reestructuración, inversión y reactivación económica.

Tabla 3

Escala de medición según dimensión Reestructuración

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	1%
Indiferente	14	7%
De Acuerdo	104	52%
Total, De Acuerdo	81	41%
TOTAL	200	100%

Nota. En función a la aplicación de los instrumentos se toma en relevancia que los colaboradores mencionan que se aplique una reestructura dentro de la entidad para poder acceder a un mejor análisis de la simplificación, y rediseñas aspectos normas, donde brinden mejorar propuestas ante la acción de prestación de servicios, ante ello se puede corroborar que el cincuenta y dos por ciento de los participantes, dan a conocer que están de acuerdo con la dimensión Reestructuración.

En la tabla cuatro, se visualiza los resultados de la dimensión Implementación, a través de las nuevas reformas normativas e instituciones que buscan la eficacia de los procesos administrativos bajo la prestación de servicios, pues esto tiene un enfoque de excelencia de servicio y una planificación ante la simplificación administrativa, esta dimensión ayuda a poder generar mejores propuestas diseñadas en la etapa previa.

Tabla 4

Escala de medición según la dimensión Implementación

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	6	4%
Indiferente	15	9%
De Acuerdo	74	46%
Total, De Acuerdo	65	41%
TOTAL	160	100%

Nota. De acuerdo a la aplicación del instrumento a los colaboradores, se comprende que la implementación actúa como un medio de capacitación y atención personalidad al usuario, donde se permite implementar mejores ambientes para la difusión de los actos administrativos, con respeto a la dimensión Implementación, se puede afirmar que el cuarenta y seis por ciento de los participantes dan a conocer que están de acuerdo.

En la tabla cinco, se visualiza los resultados de la dimensión Sostenibilidad, esta permite que las actividades en conjunto continúen para poder garantizar una mejor calidad de servicio ante el proceso de simplificación, además permite gestionar de manera racional y sostenible los recursos que tiene la entidad.

Tabla 5

Escala de medición según la dimensión Sostenibilidad

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	6	4%
En Desacuerdo	24	15%
Indiferente	18	11%
De Acuerdo	50	31%
Total, De Acuerdo	62	39%
TOTAL	160	100%

Nota. En relación al instrumento que se aplicado se toma en consideración que se debe de aplicar una dimensión de sostenibilidad que permita generar una mejor empatía entre la institución y el usuario, aplicando una capacidad de respuesta y siguiendo los lineamientos de a la reglamentación, ante ello se puede afirmar que el treinta y nueve por ciento de los participantes dan a entender que están en total de acuerdo con respecto a la dimensión Sostenibilidad.

En la tabla seis, se visualiza los resultados de la Simplificación administrativa, esta variable es una política de gobierno que es aplicada con el fin de poder eliminar todo tipo de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, pues permite que la administración pública genere un adecuado funcionamiento.

Tabla 6

Escala de medición según la Simplificación administrativa

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	14	2%
En Desacuerdo	47	5%
Indiferente	80	9%
De Acuerdo	387	44%
Total, De Acuerdo	352	40%
TOTAL	880	100%

Nota. De la encuesta aplicada a los colaboradores, se hace mención que la mayor parte de ellos corrobora aplicar la simplificación administrativa para que dentro de la institución se puede eliminar todos los obstáculos y costos que sean innecesarios para ejecutar el proceso, conforme a los resultados obtenidos se puede afirmar que el cuarenta y cuatro por ciento de los participantes señalan estar de acuerdo con la dimensión Simplificación administrativa

En la tabla siete, se visualiza los resultados de la dimensión Elementos tangibles e intangibles, este tipo de elementos permite que la entidad tenga todo aquello material e inmaterial que pueda ayudar agilizar trámites procesales, pues esto se accede transcendentamente como un patrimonio de la entidad.

Tabla 7

Escala de medición según dimensión Elementos tangibles e intangibles

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	8	5%
Indiferente	11	7%
De Acuerdo	87	54%
Total, De Acuerdo	54	34%
TOTAL	160	100%

Nota. En relación a la opinión de los colaboradores por medio de la aplicación de la encuesta, se corrobora que las entidades deben de ejecutan elementos tangibles e intangibles, con el fin de que se brindan nuevos equipos modernos frente a instalaciones físicas, y se presentan material de oficina, a través de lo mencionado se puede afirmar que el cincuenta y cuatro por ciento explican que están de acuerdo con la dimensión Elementos tangibles e intangibles.

En la tabla ocho, se visualiza los resultados de la dimensión Confiabilidad, es la aplicación de una prueba coeficiente dentro de la institución, que permite acceder a mejores factores para dar el grado de credibilidad del hecho, es decir que genera un mejor servicio oportuno ante la calidad del servicio que la institución brinda.

Tabla 8

Escala de medición según la dimensión Confiabilidad

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	5	3%
En Desacuerdo	40	25%
Indiferente	38	24%
De Acuerdo	51	32%
Total, De Acuerdo	26	16%
TOTAL	160	100%

Nota. En relación a la aplicación de la encuesta por medio de los colaboradores, estos han llegado a corroborar que es aplicable una dimensión de confiabilidad para poder acceder a un mejor servicio oportuno, una atención rápida y el registro diario de la puntualidad, para ello se puede asegurar que el 32% de los participantes brindan su conformidad con la dimensión Confiabilidad.

En la tabla nueve, se visualiza los resultados de la dimensión Capacidad de respuesta, esta es un conjunto de acción donde se podrá determinar la velocidad y la coordinación de las acciones que se llegan a implementar de manera periódica, pues dentro de la Institución esto permite ejecutar una mejor atención y servicio al cliente.

Tabla 9

Escala de medición según la dimensión Capacidad de respuesta

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En Desacuerdo	25	9%
Indiferente	33	12%
De Acuerdo	136	49%
Total, De Acuerdo	84	30%
TOTAL	280	100%

Nota. Respecto a la tabla se analiza que los colaboradores a los que se le aplicó la encuesta, comprenden que se debe de implementar como dimensión la capacidad de respuesta, de manera oportuna, ya que ayudaría a poder ejercer una respuesta clara, con el fin de ayudar al usuario por medio de la atención eficiente, conforme a los resultados obtenidos se puede afirmar que el cuarenta y nueve por ciento de los participantes señalan estar de acuerdo con la dimensión Capacidad de respuesta.

En la tabla diez, se visualiza los resultados de la dimensión Seguridad, es un conjunto de actividades que se encaminan para poder conseguir aspectos de seguridad y prevención ante una serie de actividades que puedan ser dañinos o peligrosos para la salud de los trabajadores, esto permite generar un mejor medio de protección integral para el trabajador y el usuario.

Tabla 10

Escala de medición según la dimensión Seguridad.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	3	2%
Indiferente	14	9%
De Acuerdo	90	56%
Total, De Acuerdo	53	33%
TOTAL	160	100%

Nota. En esta tabla se observa que las personas a las que se encuestaron analizan que se debe de brindar como dimensión la seguridad, pues de esta manera se generaría una mejor confianza entre la institución y el usuario, además se brindaría una mejor gestión frente al rendimiento del trabajador, así mismo se puede afirmar que cincuenta y seis por ciento de los participantes, demuestran estar de acuerdo con la dimensión Seguridad.

En la tabla once, se visualiza los resultados de la dimensión Empatía, es la capacidad que debe de tener el trabajo frente a la interacción que tiene con el usuario, pues esto permite ponerse en el lugar de otro, además permite determinar cuáles son las necesidades del usuario, es por ello que deben de ser escuchados, respetados y atendidos eficazmente.

Tabla 11

Escala de medición según la dimensión Empatía.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	19	12%
Indiferente	40	25%
De Acuerdo	68	43%
Total, De Acuerdo	33	21%
TOTAL	160	100%

Nota. De acuerdo a la aplicación de los instrumentos se toma en consideración que se debe de aplicar una empatía para poder acceder a una mejor comprensión y atención individualizada, de esta manera se estaría permitiendo un mejor interés de atención y de paciencia ante el requerimiento del usuario, se puede afirmar que cuarenta y tres por ciento de los participantes, señalan estar de acuerdo con la dimensión Empatía.

En la tabla doce, se visualiza los resultados de la Calidad de servicio, estos son factores que permiten mejorar ciertas funciones dentro de la institución, principalmente el requerimiento que desea el usuario ante la atribución y la gestión del servicio, pues la aplicación de esta variable brindaría una mejor gestión dentro de la entidad.

Tabla 12

Escala de medición según la Calidad de servicio.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	7	1%
En Desacuerdo	95	10%
Indiferente	136	15%
De Acuerdo	432	47%
Total, De Acuerdo	250	27%
TOTAL	920	100%

Nota. Respecto a la aplicación de la encuesta, se toma en consideración que los colaboradores confirman que se debe de aplicar una calidad de servicio, para que se brinden mejores estrategias que busquen la relación entre el consumidor y la entidad, pues esta es la clave para poder acceder a un ambiente positivo, es por ello que se puede afirmar que el cuarenta y siete por ciento de los participantes dan a conocer que están de acuerdo con la Calidad de servicio.

Niveles de la Simplificación administrativa.

Tabla 13

Variable simplificación administrativa en una entidad de Amazonas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	0	0%
Medio	40	100%
Alto	0	0%
Total	40	100%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento Simplificación administrativa

En la tabla 13, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Simplificación administrativa, predominando el nivel medio con un porcentaje de 100% sobre todos los niveles, esto nos conlleva a que existe una adecuada manifestación en torno a la variable antes mencionada.

Niveles de las Dimensiones de la simplificación administrativa

Tabla 14

Variable Simplificación administrativa en una entidad de Amazonas.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Aspectos preliminares	Nivel bajo	2	5%
	Nivel medio	9	23%
	Nivel alto	29	73%
Evaluación	Nivel bajo	0	0%
	Nivel medio	5	13%
	Nivel alto	35	88%
Reestructuración	Nivel bajo	0	0%
	Nivel medio	4	10%
	Nivel alto	36	90%
Implementación	Nivel bajo	0	0%
	Nivel medio	9	23%
	Nivel alto	31	78%
Sostenibilidad	Nivel bajo	0	0%
	Nivel medio	22	55%
	Nivel alto	18	45%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento simplificación administrativa.

En la tabla 14, en las respuestas obtenidas por dimensiones de la simplificación administrativa, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia de la dimensión reestructuración con un porcentaje de 90% sobre el resto de las dimensiones, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión aspectos preliminares con un 5% que es donde se debería reforzar la institución.

Niveles de la Calidad del servicio

Tabla 15

Variable Calidad del servicio en una entidad pública de Amazonas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel bajo	0	0%
Nivel medio	29	73%
Nivel alto	11	28%
Total	40	100%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento Calidad del Servicio

En la tabla 15, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Calidad del servicio, siendo el nivel medio el cual predomina sobre todos los niveles alcanzando un porcentaje de 73%, mientras que el nivel alto considera un valor del 28%, finalmente el nivel bajo no tiene porcentaje alguno.

Niveles de las Dimensiones de la Calidad del servicio

Tabla 16

Variable Calidad del servicio de una entidad pública de Amazonas.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
	Bajo	0	0%
Elementos tangibles	Medio	10	25%
	Alto	30	75%
	Bajo	11	28%
Confidencialidad	Medio	22	55%
	Alto	7	18%
	Bajo	0	0%
Capacidad de respuesta	Medio	20	50%
	Alto	20	50%
	Bajo	0	0%
Seguridad	Medio	6	15%
	Alto	34	85%
	Bajo	15	38%
Empatía	Medio	20	50%
	Alto	5	13%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento Calidad de Servicio

En la tabla 16, en las respuestas obtenidas por dimensiones de Calidad de servicio, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia en un nivel medio de la dimensión Elementos tangibles con un porcentaje de 75% a diferencia de las otras dimensiones, las cuales tienen un comportamiento regular, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión empatía, con un 38% que es donde se debería reforzar la institución.

V. DISCUSIÓN

En función a la discusión de los resultados se tiene el objetivo general sobre determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas, obteniendo los siguientes resultados:

De la encuesta aplicada a los colaboradores, se hace mención que la mayor parte de ellos corrobora aplicar la simplificación administrativa para que dentro de la institución se puede eliminar todos los obstáculos y costos que sean innecesarios para ejecutar el proceso, observamos que los colaboradores determinaron que en un 84% se debe aplicar una simplificación administrativa en la entidad. Respecto a la aplicación de la encuesta, se toma en consideración que los colaboradores confirman que se debe de aplicar una calidad de servicio, para que se brinden mejores estrategias que busquen la relación entre el consumidor y la entidad, pues esta es la clave para poder acceder a un ambiente positivo, donde un 74% de los mismos determinaron que aplicando una simplificación administrativa se obtendrá una calidad de servicio en la entidad.

De los resultados obtenidos se evidencia que es necesario aplicar la simplificación administrativa dentro de las instituciones públicas y con ello alcanzar una mejor calidad de servicio en beneficio de los administrados, dichos resultados guardan relación con la investigación de Dioses (2021) desarrolló como uno de los principales objetivos, establecer la influencia que genera la simplificación administrativa frente a la conocida gracias presidenciales, concluyendo que, existe una relación positiva alta entra las variables de simplificación administrativa la satisfacción de los trabajadores, con lo que es idóneo la implementación de una mejor gestión para mejorar el servicio hacia los accionantes, el aporte de la investigación puesta en análisis, es que brinda la solvencia académica que se busca en la investigación, en relación a una simplificación administrativa.

De igual manera es apreciable que la investigación de Izquierdo (2021) se comprendió que la investigación ha tenido como objetivo determina la calidad de servicio que brinda la administración pública, donde llega a concluir que la calidad de servicio, es un concepto que ha sido estudiado por diferentes autores, donde la mayoría de ellos abordan que la calidad de servicio permite la fabricación de bienes

y procesos automatizados, más aún cuando se percepción individualmente al usuario, pues se menciona que este método aplica un modelo para las investigación dentro del ámbito de la institución y la administración pública.

Como se evidencian que los resultados alcanzados y los antecedentes citados guardan relación al mostrar que la simplificación administrativa y la calidad de servicios se encuentra relacionadas entre sí para satisfacer los intereses de los administrados, ante ello, La Revista el Peruano (2019), refiere que, la simplificación administrativa se hizo referente a las etapas del proceso, con el fin de poder eliminar, simplificar o ratificar los procedimientos en las entidades públicas, pues esto permite realizar una mejor gestión a través de un proceso corto e integral que deben de tener todas las entidades que aplican acciones de trámites y servicios.

Si bien la simplificación administrativa reduce el trámite o procedimiento para alcanzar una mejor calidad de servicio, Aliaga et al. (2021) menciona que la calidad del servicio requiere de muchos factores y métodos para crear calidad, el usuario determina el nivel de calidad del servicio que recibe de acuerdo a su percepción, y evalúa la satisfacción o deficiencias que recibe el usuario en una entidad pública.

Teniendo que un 84% de los colaboradores muestran una total aceptación de la simplificación administrativa en una entidad pública – Amazonas, para alcanzar la calidad de servicio que se brinde a los administrados, la calidad de servicio se va construyendo tanto en la mente de todo usuario y de la calidad de servicio que brinde la entidad pública, por lo que, los resultados llegan a satisfacer el objetivo propuesto.

En relación al primer objetivo específico sobre identificar si se viene dando una simplificación administrativa en una entidad pública – Amazonas, por medio de la aplicación de la encuesta, los colaboradores mencionan en un 93% que se brinde una evaluación ante la aplicación de la simplificación administrativa, pues esto permitirá generar un mejor plan de seguimiento, establecer nuevas herramientas administrativas y tener mayor recurso que permitan acceder a la simplificación administrativa y procesal.

Los resultados muestran que en la entidad pública de Amazonas no se viene aplicando la simplificación administrativa, es por ello que los entrevistados indican

que se debe de realizar una previa evaluación ante la aplicación de la simplificación administrativa y con ello contra con nuevas e innovadoras herramientas dentro de la administración pública, resultados que se relacionan con la investigación alcanzada por Silva et al. (2020) en su investigación tuvo como objetivo buscar conocer las características de la gestión por simplificación dentro de las Universidades del sector público, concluyendo que, las características de la gestión de simplificación, se rige bajo un proceso de programación de las políticas con la visión de ofrecer un mejor servicio, el cual está enfocado en proceso de tiempo, costos y beneficios, esta investigación permitió al investigador sustentar su información en base de recursos confiables que dan credibilidad y permite conocer los beneficios de la simplificación administrativa, acreditando que la variable de simplificación administrativa genera beneficios en los procesos administrativos.

Aunado a ello también guarda relación con la investigación de Castillo (2020) cuyo objetivo analizó la simplicidad dentro de la administración pública y progreso de la democracia, teniendo como conclusión que, una manera de mejorar la administración es creando condiciones que ayuden el acceso de bienes y servicios a toda la población, con condiciones de equidad, se faciliten los recursos y se eliminen cualquier trámite burocrático y con ello promover el acceso rápido a la realización de trámites administrativos, , toda vez que la simplificación administrativa busca generar mejores canales o soluciones a las necesidades de los administrados.

Dentro de los resultados obtenido sobre la simplificación administrativa, la cual debe de entenderse como una política gubernamental encaminada a agilizar trámites y trámites ante la administración pública, para Ramos (2022), refiere que la simplificación administrativa es más amplia que la simplificación procesal, por lo que, es evidente que los resultados llegan a dar credibilidad al objetivo planteado en la investigación, dando mayor valor y solución al problema planteado.

En función al segundo objetivo específico sobre analizar la calidad del servicio de una entidad pública - Amazonas, se ha obtenido los siguientes resultados:

En relación a la aplicación de la encuesta por medio de los colaboradores, en un 48% de estos han llegado a corroborar que es aplicable una dimensión de

confiabilidad para poder acceder a un mejor servicio oportuno, una atención rápida y el registro diario de la puntualidad.

Los resultados del objetivo propuesto evidencian que la calidad de servicio se denota cuando existe la confiabilidad que tiene el usuario para acceder a un servicio público, y con ello la capacidad de respuesta que tiene la entidad en responder a la necesidades de los administrados, por lo que, dichos resultados se llegan a concatenar con la investigación de Pincay et al. (2020) que tuvo como objetivo analizar la gestión de calidad del servicio en las PYMES, concluyendo que, las entidades PYMES constituyen una fuente fundamental dentro del crecimiento económico del país, y que la gestión de calidad del servicio es un punto que muchas instituciones y entidades del gobierno desconocen, por lo que la mayoría utiliza mecanismos no confiables para alcanzar los fines de una gestión productiva, esta investigación contribuye a la variable de esta investigación que la gestión del servicio de calidad hace una gestión más beneficiosa para los usuarios y la entidad.

Asimismo, la calidad de servicio se relaciona con la investigación de Rivera (2019) en su tesis planteó como objetivo evaluar la calidad de servicio mediante un modelo teórico Servqual, los resultados de estudio fueron, que no hay una fiabilidad del servicio de una entidad, concluyendo que, la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de una institución y además debe de estar ligada con la cultura del servicio a ofrecer, el aporte de esta investigación a la variable se encuentra que ayuda a determinar que la calidad de servicio es necesaria dentro de la administración ya sea pública o privada.

La calidad de servicio es un pilar dentro de toda entidad pública o privada, por lo que de acuerdo a los resultados e investigaciones relacionadas muestran el gran valor que tiene la calidad de servicio en beneficio de los administrados, en esta línea el investigador Calagua (2018), refiere que, la calidad de servicio conforma la absoluta complacencia de necesidades y expectativas; la calidad de servicio, necesita de un conjunto de elementos y métodos para que pueda ejecutarse, la cual sea evaluada por el usuario y valorar el nivel de calidad de servicio, donde realizara una calificación a la satisfacción y deficiencias de la entidad que brinda el servicio.

De acuerdo a lo que plantea el objetivo tercero, el cual busca verificar si es necesario la aplicación de una simplificación administrativa en una entidad pública – Amazonas, tenemos que un 79% de los colaboradores a los que se le aplicó la encuesta, comprenden que se debe de implementar como dimensión la capacidad de respuesta, de manera oportuna, ya que ayudaría a poder ejercer una respuesta clara, con el fin de ayudar al usuario por medio de la atención eficiente.

Lo precedente se llega a tener una significativa relación con lo que indica Lerner (2020) que la calidad de servicio se fundamentó ante la optimización y las mejoras constantes, pues se evidencia que esto mejora el cumplimiento y el enriquecimiento de los diversos clientes, más aún cuando es necesario la aplicación de método y procedimiento basados en la calidad de servicio, las estrategias y los planes, así mismo queda definido reforzar la cultura organizacional que se encuentre orientada a la calidad del servicio exterior y al interior; por lo tanto, se llega a corroborar el objetivo tanto con los resultados, antecedentes y aspectos teóricos que dan fuerza para indicar que la calidad de servicio debe primar en toda entidad pública.

Finalmente, el cuarto objetivo específico sobre proponer un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de servicio de una entidad pública – Amazonas, se ha logrado extraer los siguientes resultados:

En relación al instrumento que se aplicó se toma en consideración que un 70% de los colaboradores están de acuerdo en que se debe de aplicar una dimensión de sostenibilidad que permita generar una mejor empatía entre la institución y el usuario, aplicando una capacidad de respuesta y siguiendo los lineamientos de la reglamentación.

Observamos que en un 89% los colaboradores a los que se encuestaron analizan que se debe de brindar como dimensión la seguridad, pues de esta manera se generaría una mejor confianza entre la institución y el usuario, además se brindaría una mejor gestión frente al rendimiento del trabajador.

De los resultados sobre proponer un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de servicio de una entidad pública – Amazonas, se tiene que, es aceptada la aplicación de la simplificación administrativa en la entidad para alcanzar una mejor calidad de servicio, esto es en razón que en dicha entidad no se aplica

la simplificación administrativa para eliminar los procedimientos burocráticos, dichos resultados se condicen con la investigación de Prado (2021) que tuvo como objetivo determinar en qué medida la simplificación administrativa en los procesos administrativos de una UGEL, teniendo como resultado, los niveles de simplificación administrativa en la UGEL son regulares, concluyendo que, la simplificación administrativa tiene incidencia baja en los procesos administrativos de la entidad pública, la importancia de la investigación es substancial porque facilita adquirir información selecta referente a la variable de simplicidad administrativa para mejorar la calidad de la gestión pública y entender que la simplificación administrativa está dentro de los procesos administrativos.

Para complementar la relación de los resultados con la calidad de servicio es oportuno tener en cuenta los resultados arribados en la investigación de Aspajo (2018) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en una municipalidad distrital, concluyendo que, existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, y que a una excelente calidad en el servicio que se brinda se tendrá buenos resultados en los administrados.

Aunado a la relación de resultados en las investigaciones es preciso indicar que la simplificación es una de las herramientas públicas que mejoran la transparencia, eficiencia y eficaz de los procesos regulatorios, pues esta corresponde a una nueva información de estándares, que permiten analizar el impacto de ciertas decisiones para poder alcanzar los procesos públicos, es así que de esta manera la simplificación será ejercida como un instrumento constituyente de procesos administrativos, dicha simplificación administrativa tiene que alcanzar la calidad de servicio que satisfaga al administrado, Zouari y Abdelhedi (2021), refieren que la calidad del servicio es un factor esencial para lograr la satisfacción del cliente, esto comprende que la satisfacción del cliente es una verificación interna que todos realizan en relación a sus necesidades frente a la prestación del servicio o no, además se toma en consideración que la satisfacción del cliente está relacionada con la calidad del servicio que logra alcanzar la entidad, por lo que, de los resultados hallados es notable que dan seguridad al objetivo de la investigación reforzando la finalidad de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. La simplificación administrativa al ser una medida que elimina procedimientos innecesarios la cual es usada como una base de los procesos administrativos y con ello se alcanza la calidad de servicio de una entidad pública, en razón que se llega a satisfacer las necesidades de los administrados mediante un trámite más célere que garantice los requerimientos de los usuarios y que la misma entidad se comprometa en otorgar un servicio que cuenta con las garantías establecidas dentro de la administración pública, mediante el presente estudio se logró determinar la necesidad de la implementación de simplificación administrativa para un mejora en la calidad del servicio, teniendo que un 84% de los colaboradores están de acuerdo en que no existe una adecuada simplificación administrativa en la entidad, por lo que se debería implementar de manera integral la política nacional de modernización de la gestión pública y el decreto N°1310 medidas adicionales de simplificación administrativa.
2. Se ha logrado identificar que en la entidad pública materia de investigación no viene aplicando la simplificación administrativa, esto tomado de la respuesta de los colaboradores donde un 84% de ellos evidencia que existe un déficit en el servicio que otorga a los administrados, por lo que, es necesario que se aplique la simplificación en dicha entidad pública para alcanzar un adecuado funcionamiento de la administración pública y este enfocada en orientar una mejor optimización de los servicios.
3. La calidad del servicio de una entidad pública – Amazonas, existe en determinados servicios, pero no alcanza con el objetivo planteado de tener una calidad de servicio en donde se acredite que existe una calidad de servicio en dicha entidad pública, esto es porque los estándares de calidad cada día son más exigentes y los administrados necesitan que sus necesidades o requerimientos sean atendidas en el menor tiempo posible evitando trámites innecesarios, teniendo como resultado que un 74% los colaboradores están de acuerdo en que una adecuada aplicación de

simplificación administrativa permitirá obtener una mejora en la calidad de servicio en la entidad.

4. Dentro de la entidad pública Amazonas es necesario que se aplique una simplificación administrativa, debido a que de esta manera se eliminará todo tipo de obstáculos procesales y costos innecesarios que accedan a un alargamiento del proceso administrativo, con el fin de brindar una mejor calidad de servicio para el administrado, evidenciando en el estudio que existen barreras burocráticas que no permiten una celeridad en los procesos administrativos dentro de la entidad.
5. Proponer un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de servicio de una entidad pública – Amazonas, eliminaría procedimientos innecesarios, como tramites, costos y formalidades, lo cual genera un excelente valor público que se distingue por la calidad de servicio que reciben los administrados.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que la simplificación administrativa, como política de estado, sea fijada dentro de la entidad para mejorar la calidad de servicio hacia los administrados, esto en razón de permitir que las barreras burocráticas sean eliminadas para lograr una mejor atención en menor tiempo. Implementar de manera integral dentro de las entidades las políticas y leyes correspondientes a las medidas de simplificación administrativa para las entidades del estado, la cuales tienen como objetivo el simplificar, mejorar y eliminar los procedimientos administrativos, priorizando actividades que permitan la inspección y posterior sanción y fortaleciendo la capacidad ejecutiva para su aplicación.
2. Que la simplificación administrativa en una entidad pública, sea tenida en cuenta como una meta de gestión institucional, la cual permita reflejar resultados en las metas establecidas por la entidad. Las entidades estatales cuentan con normas estrictas que muchas veces no permiten introducir cambios, independientemente de la presencia de legislación aprobada; Asimismo, si bien ha habido muchos esfuerzos de mejora mediante la aplicación de tecnologías modernas, no ha habido mucho avance para mejorar los procedimientos, lo que debe partir por un esfuerzo de toda la entidad como organización.
3. Que la calidad del servicio de una entidad pública, se encuentra en constante actualización, en razón que las exigencias de los usuarios cada día son mayores, demandando estándares en calidad de atención que permitan reducir tiempos de atención y a su vez se vea reflejada en los costos para la entidad, ya que los administrados reflejan la necesidad de una mejora en la calidad de servicio, por lo que la entidad deberá invertir en las mejoras tanto de bienes tangibles como intangibles, es decir en mejorar infraestructura y equipos que permitan una mejor atención, del mismo modo capacitar al personal involucrado dentro de la cadena de atención.

4. Aplicar dentro de la entidad pública Amazonas, la simplificación administrativa para la reducción de procesos innecesarios, con el fin de generar la calidad de servicio al cliente y adecuado funcionamiento de la administración pública; la simplificación administrativa debe ir acompañada de la tecnología, que permitan poder reducir los tiempos y de esta forma se reduzcan los trámites, cargas administrativas y costos, para lograr el desarrollo de la empresa. Además, la simplificación administrativa de las organizaciones públicas es un requisito necesario para mejorar su competitividad, se deben mejorar los procesos simplificados, con menos trámites burocráticos y atención rápida a la población. Se deberán mejorar la política de las instituciones públicas para mejorar la simplificación administrativa con el fin de reducir trámites, costos y procesos burocráticos, facilitar un buen servicio al usuario y mejorar la competitividad.

5. Implementar un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de servicio de una entidad pública, donde se tenga en cuenta la participación de la entidad y los administrados en el proceso de implementación.

VIII. PROPUESTA

De los pilares aplicación a la investigación, son fundamentales las siguientes propuestas, se tiene a los aspectos preliminares, ya que a través de ello se podrá realizar un adecuado estudio para lograr o cumplir cierto panorama que se ha planteado a favor de la administración pública, así mismo se tiene a la evaluación, el cual permitirá dar valor a lo establecido para que de esta forma se pueda afirmar si las simplificaciones que se desean realizar son las correctas, seguidamente una vez realizados los puntos antes mencionados es necesario que se aplica la reestructuración, para que de esta forma se pueda organizar de forma adecuada el proceso por el cual se va a poder realizar una adecuada simplificación administrativa, seguidamente es necesario tomar en cuenta la implementación, ya que a través de ello se podrá ejecutar los distintos procedimientos antes mencionados, para que de esta forma se puede asegurar que lo desarrollado o planificado es considerado viable ante la estructura existente, cabe señalar que una vez cumplido con estos procedimientos se podrá afirmar si la simplificación administrativa que se desea ejecutar es sostenible, así mismo es importante señalar que esta simplificación establece dos elementos el primero es tangible ya que son los elementos que pueden ser tocado y por otro lado lo intangible que desarrolla los servicios tecnológicos, para que de esta forma se puede brindar una correcta confiabilidad de los actos que se vienen realizando en dicha entidad o institución pública; a través de la simplificación administrativa se podrá lograr una correcta confiabilidad de los actos que se realizan en dicha entidad, logrando de esta manera una adecuada capacidad de respuesta frente a los servicios que brinda las instituciones a favor de la sociedad por intermedio de una eficiente acción administrativa, es importante resaltar que un pilar fundamental es la seguridad y la empatía con el cual se atiende o brinda el servicio los integrantes de la institución pública, es por ello que estoy conjuntamente se aplica aportes como, teórico, social, practica y gestión pública, pues por medio de ello se hayan causas como el procedimiento administrativos innecesarios los cuales generan que los objetivos y procedimientos planteados no cumplan con el fin principal que es cumplir con la actuación administrativa, así mismo la burocracia administrativa la cual es caracterizada por procedimientos centralizados o descentralizados, división de responsabilidades, especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales,

deberán estar acorde con lo fines propuestos por la simplificación administrativa, falta de competitividad institucional, falta de habilidades procesales administrativas e ineficiente calidad del servicio, es por ello que ante la calidad de servicio se determina un proceso, el cual inicio por medio de la identificación del requerimiento del cliente, luego se genera una aplicación de estrategias de simplificación, posterior a ello se aplica un servicio de atención eficaz, célere y oportuno, donde sean responsables el Ministerio Publico a través de la Gerencia Administrativa, para que finalmente se obtengan estrategias de aplicación de nuevos mecanismos que simplifiquen los trámites administrativos, implementación de las políticas de gestión pública, ejecución de modelos de simplificación administrativa y perfeccionar el proceso administrativo para la reducción de costos, tiempo y orden.

REFERENCIAS

- Abdel-Rahman, S. (2019). Real and hopeful administrative reform. Ministry of Planning.
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (Abril de 2021). INNOVA. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Álvarez Pedroza, A. (2018). Biblioteca ENC. Obtenido de <https://biblioteca.enc.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1318>
- Alvarez Risco, A. (2020). Universidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvarez Viera, P. (2019). Cartilla de la Etica. Obtenido de Universidad De Santiago de Cali: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Arias Gonzáñes, J. L. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación (Primera ed., Vol. I). Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Aspajo Quiroz, U. P. (2018). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24124/Aspajo_QUP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala Mendoza, J., & Rubio Rubio, G. (2019). UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/638/1/AYALA%20MENDOZA%20JONATHAN-RUBIO%20RUBIO%20GLADIS%20MARIA%20STEPHANIE.pdf>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (25 de Mayo de 2021). Banco de Desarrollo de América Latina. Obtenido de <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/>

- Bantu Group. (30 de Marzo de 2020). Blog oficial de Bantu. Obtenido de <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Belotto, M. (2018). Data Analysis Methods for Qualitative Research: Managing the Challenges of Coding, Interrater Reliability, and Thematic Analysis. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/350933466_Data_Analysis_Methods_for_Qualitative_Research_Managing_the_Challenges_of_Coding_Interrater_Reliability_and_Thematic_Analysis
- Bhushan Mishra, S., & Shashi, A. (2017). Handbook of research methodology. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/319207471_HANDBOOK_OF_RESEARCH_METHODOLOGY
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? Eonomía. Revista en Cultura de la Legalidad. Nº. 16, abril 2019 – septiembre 2019, pp. 146-157, <https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Calagua, M. (2018). La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús María 2017. [Tesis de post grado de la Universidad César Vallejo], http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrizales, T. (2018). Function of E-government: a study of municipal practices.
- Castillo Peñaherrera, C. (06 de Agosto de 2020). Universidad del Azuay (Ecuador). Obtenido de https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/uazuay_e_todo_o_digital_democratizou_usos_digitais_em_periodo.html
- Dioses Espinoza, S. S. (2021). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73165/Dioses_ESS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Douglas da Silva (2022). Calidad en el servicio al cliente: mejora la tuya en 4 pasos, Web Content & SEO Associate, <https://www.zendesk.com.mx/blog/calidad-servicio-al-cliente/>

- El peruano (2019). Eliminan más de 300 procedimientos y 1,300 requisitos para simplificación administrativa, Peruweek, <https://www.peruweek.pe/eliminam-mas-de-300-procedimientos-y-1300-requisitos-para-simplificacion-administrativa/>
- El Peruano. (2017). Diario el Peruano. Obtenido de https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Espinoza Freire, E. E. (Diciembre de 2018). Scielo. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500039#:~:text=Las%20variables%20en%20la%20investigaci%C3%B3n%20representan%20un%20concepto%20de%20vital,un%20tipo%20particular%20denominado%20hip%C3%B3tesis.
- Ferney Moreno, L. y Gallo, Aponte, W. I. (2020). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria, Dialnet, [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-DeLaSimplificacionAdministrativaALaCalidadRegulato-7810848%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-DeLaSimplificacionAdministrativaALaCalidadRegulato-7810848%20(3).pdf)
- Fleming, J., & Zegwaard, R. (2018). Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329356405_Methodologies_methods_and_ethical_considerations_for_conducting_research_in_work-integrated_learning
- Gemechu Gobena, A. (Agosto de 2019). ResearchGate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342875252_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_A_Case_Study_on_Nekemte_Municipality_Oromia_Region_Ethiopia
- Gobierno de España. (2020). Gobierno de España. Obtenido de <https://www.mptfp.gob.es/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/simplificacion.html>
- Gobierno de España. (2020). Gobierno de España. Obtenido de <https://www.mptfp.gob.es/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/simplificacion.html>

- Gómez, Á. (10 de Octubre de 2018). Muestreo Estadístico. Obtenido de <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20muestreo,de%20una%20o%20m%C3%A1s%20poblaciones.>
- Gop.pe. (2021). Gop.pe. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11051-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021sera-implementada-por-el-gobierno-central-regional-y-local>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (3 de Julio de 2020). ReciWund. Obtenido de <file:///C:/Users/Consultoria/Downloads/Dialnet-MethodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Halili, R., & Kukovič, S. (2021). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. Obtenido de <file:///C:/Users/Consultoria/Downloads/admsci-12-00018.pdf>
- Huaycochea Cuba, T. (2018). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33816/huaycochea_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Revistas USS, <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. WSEAS Transactions on Business and Economics.
- La Camara. (26 de Mayo de 2021). La Cámara. Obtenido de <https://lacamara.pe/simplificacion-administrativa-en-peru-permitio-un-ahorro-de-s-290-millones/>
- Labib, G. (2019). the administrative reform plan between reality and the future. National Planning Institute.
- Lerner, M. (2020). Calidad de servicio: factor clave de competitividad, Universidad Católica San Pablo, <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/#:~:text=La%20calidad%20de%20servicio%20se,enmarcados%20en%20estrategias%20y%20planes>

- Luna Negrón, L. (16 de Junio de 2020). LexLatin. Obtenido de <https://lexlatin.com/opinion/simplificacion-administrativa-y-mejora-regulatoria-ante-la-pandemia>
- Maphumulo, W., & Busisiwe, B. (29 de Mayo de 2019). NationalLibrary Of Medicine. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6556866/>
- McKinsey & Company,. (Octubre de 2021). McKinsey & Company. Obtenido de https://www.mckinsey.com/~/_media/mckinsey/industries/healthcare%20systems%20and%20services/our%20insights/administrative%20simplification%20how%20to%20save%20a%20quarter%20trillion%20dollars%20in%20us%20healthcare/administrative-simplification-how-to-save
- Miles, A. (2019). Research Methods and Strategies: Let's the Stop the Madness Part 1: Understanding the Difference Between Unit of Analysis vs. Unit of Observation. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331315067_ARTICLE_Research_Methods_and_Strategies_Let's_the_Stop_the_Madness_Part_1_Understanding_the_Difference_Between_Unit_of_Analysis_vs_Unit_of_Observation
- Ministerio de la Produccion. (2021). Ministerio de la Produccion. Obtenido de <https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/informacion-adicional/simplificacion-administrativa/Plan-de-Trabajo-SA-2021.pdf>
- Mostafa Gobba, R. (13 de Marzo de 2020). The Egyptian. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHASS-05-2020-0069/full/pdf>
- Nájar Marín, E. (2019). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40050>
- Ogidiaka, E., & Ogwueleka, F. (2017). Information Gathering Methods and Tools: A Comparative Study. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326688869_Information_Gathering_Methods_and_Tools_A_Comparative_Study
- Ospina Limache, J. C. (2021). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Súper Break Cafeterías y Salón de Tés, periodo 2019, [Tesis

de la Universidad Continental],
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10236/3/IV_FCE_318_TI_Ospina_Limache_2021.pdf

Pawar, N. (2020). Type of Research and Type Research Design. . Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/352055750_6_Type_of_Research_and_Type_Research_Design

Perales Fernández, F. O. (2021). Obtenido de <https://www.smartreg.pe/es/publica/item/55-la-simplificacion-administrativa-una-herramienta-de-la-mejora-regulatoria-para-la-eficiencia-gubernamental>

Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferrié, C. (2020). Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

Prado Fuentes, O. J. (2021). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72427/Prado_FOJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf

Ramos Centeno, R. (2022). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80728/Ramos_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Requejo Ramos, S. M. (2020). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41763/Requejo_RS M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera Reyes, S. J. (2019). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rong Rong, L. (2021). International Journal of Business, . Obtenido de <https://ijbmcjournal.files.wordpress.com/2021/09/ijbmc-vol-1-2-12.pdf>

Ruzhdi, H., & Kukovi, S. (2022). Administrative Sciences. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/1/18/pdf>.

- Sajjad Kabir, S. M. (2017). Methods of data collection. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION
- Salas Ocampo, D. (23 de Junio de 2020). Investigalia. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Shukla, S. (2020). Concept of population and simple. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE
- Silva Huamantumba, E. J. (2020). Universidad Señor De Sipan. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491>
- Silva Huamantumba, E. J., & Delgado Bardales, o. M. (Diciembre de 2020). Ciencia Latina. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197/257>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E. y Delgado, Rivas, J. G. (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 Scielo, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Soto Abanto, S. E. (2021). TESISCIENCIA. Obtenido de <https://tesis-ciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>
- Taherdoost, H. (2017). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/319998246_Sampling_Methods_in_Research_Methodology_How_to_Choose_a_Sampling_Technique_for_Research
- The Health Foundation. (Abril de 2021). Third edition published. Obtenido de <https://www.health.org.uk/sites/default/files/QualityImprovementMadeSimple.pdf>
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo], <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>

Zela Pacori, C. E. (24 de Noviembre de 2020). Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

Zenaida Hernandez, M. (2019). Universidad de Rioja. Obtenido de https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf

Zita Fernandes, A. (2018). Diferenciador. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.>

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa debe ser vista como una política del gobierno en el sentido de agilizar los procesos y trámites ante la administración estatal; además, distingue entre simplificación administrativa y procedimental, siendo la primera más amplia y la segunda destacando únicamente en los procesos Ramos (2022)	La variable Simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones aspectos preliminares, evaluación, reestructuración, implementación y sostenibilidad	Aspectos preliminares	Equipos	1	Escala de Likert	Encuesta – Cuestionario
				Sensibilización	2		
				Procedimiento	3		
				Plan de Trabajo	4,5		
			Evaluación	Plan de seguimiento	6,7		
				Herramientas	8		
				Recursos	9		
			Reestructuración	Análisis	10		
				Rediseño	11,12		
				Marco Normativo	13		
				Propuestas	14		
			Implementación	Capacitación	15		
				Atención Personalizada	16		
				Ambientes	17		
Difusión	18						
Sostenibilidad	Empatía	19					
	Capacidad de Respuesta	20,21					
	Reglamentación	22					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Calidad de servicio	El conjunto de factores de calidad que son evaluados por los usuarios y agentes externos, permitiendo señalar deficiencias en los servicios de la entidad, con el propósito de mejorar ciertas funciones, en este contexto, la calidad del servicio está determinada por el atributo del servicio. atributo, que siempre será evaluado o gestionado por el usuario (Rong, 2021)	La variable Calidad de servicio será medida por las dimensiones, elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	1	Escala de Likert	Encuesta – Cuestionario
				Instalaciones físicas	2,3		
				Materiales de Oficina	4		
			Confiabilidad	Servicio oportuno	5,6		
				Atención rápida	7		
				Puntualidad Registros al día	8		
			Capacidad de respuesta	Oportunidad	9		
				Respuesta clara	10,11		
				Deseo de ayudar	12,13		
				Eficiente	14,15		
			Seguridad	Confianza	16		
				Horario establecido	17,18		
				Gestión de Rendimiento	19		
Empatía	Compresión	20					
	Atención individualizada	21					
	Reglamentación Horario especial	22					
	Interés Paciencia	23					

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO
Problema general	General	General	<p>Justificándose que, actualmente las entidades públicas se encuentran trabajando para poder mejorar el ámbito administrativo, respecto al nivel de servicio de las atenciones que brindan, por lo que la investigación requiere que las principales autoridades administrativas vengán analizando, desarrollando y facilitando condiciones que ayuden a simplificar los procesos administrativos, para que la calidad de servicio vaya relacionada a supervisar la norma de acuerdo a la satisfacción de los operadores, es por ello que se requiere la aplicación de mecanismos que ayuden a simplificar el procedimiento administrativo con el fin de influenciar la satisfacción de los administrados como parte de la mejora de una entidad pública – Amazonas.</p>	<p>Variable 1: Simplificación administrativa</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<p>Unidad de análisis: Servidores de una entidad Amazonas.</p> <p>Población y muestra: 50 servidores</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: básica</p> <p>Diseño: no experimental</p>
¿De qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad del servicio en una entidad pública - Amazonas?	Determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas	Si se diseña un modelo de simplificación administrativa se mejorará la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas				
Problemas específicos	Específicos	Específicas				
¿Cómo se viene dando una simplificación administrativa de una entidad pública – Amazonas?	Identificar si se viene dando una simplificación administrativa de una entidad pública – Amazonas	Si se identifica la entidad pública – Amazonas, entonces se determina si se viene dando una simplificación administrativa				
¿Cuál es la calidad del servicio que brinda una entidad pública – Amazonas?	Analizar la calidad del servicio de una entidad pública – Amazonas	Si se analiza la calidad del servicio en una entidad pública, entonces, se identifica que existe una simplificación administrativa.				
¿Se debe de implementar una simplificación administrativa en una entidad pública – Amazonas?	Verificar si es necesario la aplicación de una simplificación administrativa en una entidad pública – Amazonas	Si se aplica simplificación administrativa en una entidad se optimizará el servicio.				
¿Qué modelo de simplificación administrativa se puede proponer para mejorar la calidad de servicio de una entidad pública – Amazonas?	Proponer un modelo de simplificación administrativa para mejorar la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas	Si se propone un modelo de simplificación administrativa entonces se mejora la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas				

Instrumento recolección de datos

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

N°	Descripción	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted que los equipos es una parte fundamental para la simplificación administrativa para la correcta calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas					
2	Considera usted, para que exista una correcta simplificación administrativa se deberá sensibilizar a los trabajadores					
3	Cree usted que las entidades públicas de Amazonas deban mejorar los procedimientos para una adecuada calidad de servicio					
4	Está conforme con el plan de trabajo que brindan las entidades públicas de Amazonas					
5	Considera usted que el plan de trabajo que ofrecen es uno de los aspectos preliminares para el mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas					
6	Esta conforme que toda entidad pública tenga un plan de seguimiento para la correcta calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas					
7	Mediante el plan de seguimiento se podrá evaluar la calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas					
8	Cree usted que en las entidades públicas de Amazonas deban mejorara sus herramientas de evaluación					
9	Las entidades públicas de Amazonas deberán mejorar sus recursos para la correcta evaluación la calidad de servicio					
10	Esta usted de acuerdo que la calidad de servicio que otorgan las entidades públicas de Amazonas, deba ser analizada para su adecuad restructuración					
11	Considera usted que al rediseñar el plan de trabajo de las entidades públicas de Amazonas, se podrá mejorar la calidad de servicio					
12	Esta conforme que al diseñar un nuevo plan de trabajo en las entidades públicas de Amazonas, se podrá incorporar una correcta simplificación administrativa a favor de la calidad de servicio					
13	Cree que al reestructurar el marco normativo, se podrá mejorar la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas					
14	Considera usted que la propuesta de una simplificación administrativa, podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas					
15	Cree usted que para que exista una correcta implementación de simplificación administrativa, se deberá capacitar a los trabajadores de una entidad pública de Amazonas					
16	Considera usted que al implementar una atención personalizada se podrá mejorara la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas					
17	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades públicas de Amazonas					
18	Cree usted que a través de la difusión de la simplificación administrativa, se podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas					
19	Esta conforme en que la empatía es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas					
20	Cree usted que se deba mejorar la capacidad de respuestas que ofrecen las entidades públicas de Amazonas					
21	Esta usted conforme con la capacidad de respuesta que otorgan las entidades públicas de Amazon					
22	Esta usted de acuerdo que, al mejorar la reglamentación, se podrá aplicar una adecuada sostenibilidad ante la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas					

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

N°	Descripción	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted, es necesario que una entidad pública tenga equipos modernos para una correcta calidad de servicio					
2	Esta usted de acuerdo que a través de adecuadas instalaciones físicas se podrá mejorar la calidad de servicio de una entidad publica					
3	Las instalaciones físicas son consideradas como un elemento fundamental para la calidad de servicio de una entidad publica					
4	Está conforme con los materiales de oficina que son otorgados por la entidad publica					
5	Considera usted que las entidades públicas de Amazonas, brindan un servicio oportuno					
6	Esta usted de acuerdo que a través de la confiabilidad se brinda un servicio oportuno a favor de la calidad de servicio de una entidad publica					
7	Esta conforma con la atención de las entidades públicas de Amazonas					
8	Cree usted que la puntualidad de registros al día, contribuye en la calidad de servicio de una entidad pública					
9	La capacidad de respuesta es una oportunidad favorable para la calidad de servicio de una entidad publica					
10	La calidad de servicio está conformada por las respuestas claras y eficientes de las entidades publicas					
11	Las respuestas claras y eficientes deberá ser partes de una entidad publica					
12	El deseo de ayudar influirá en la simplificación administrativa para la calidad de servicio					
13	La capacidad de respuesta de una entidad pública esta influenciado por el deseo de ayudar					
14	Es eficiente la calidad de servicio otorgado por la entidad publica					
15	La eficiencia es mediable a través de la capacidad de respuesta de las entidades publicas					
16	Las entidades públicas deberán brindar confianza como factor para la calidad de sus servicios					
17	Cree usted de acuerdo que se deba cumplir con el horario establecido por las entidades publicas					
18	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades públicas de Amazonas					
19	Tomando en cuenta la gestión de rendimiento se podrá identificar las fallas, por el cual no se logra una correcta calidad de servicio					
20	La entidad pública es comprensible en todos los aspectos					
21	La atención individualizada influirá en la empatía otorgada por las entidades publicas					
22	Cree uste que el horario especial influye en la calidad de servicio otorgado					
23	El interés y la paciencia influirá en el alcance de la calidad de servicio de una entidad publica					

Ficha de validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Maestría en Gestión Pública

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre simplificación administrativa

Chachapoyas, 13 de junio de 2022

Señor

Dr. Meregildo Silva Ramirez

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Juan Carlos Castillo Calle

Anexo 1: INSTRUMENTO
1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

2 Autor original:

Juan Carlos Castillo Calle

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 personas en una entidad pública - Amazonas

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura


Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Simplificación administrativa	Aspectos preliminares	Equipos	1
		Sensibilización	2
		Procedimiento	3
		Plan de Trabajo	4,5
	Evaluación	Plan de seguimiento	6,7
		Herramientas	8
		Recursos	9
	Reestructuración	Análisis	10
		Rediseño	11,12
		Marco normativo	13
Propuestas		14	

Implementación	Capacitación	15
	Atención Personalizada	16
	Ambientes	17
	Difusión	18
Sostenibilidad	Empatía	19
	Capacidad de Respuesta	20,21
	Reglamentación	22

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
Autor: Juan Carlos Castillo Calle

+ (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Aspectos preliminares	Equipos	Cree usted que los equipos es una parte fundamental para la simplificación administrativa para la correcta calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	1					x
	Sensibilización	Considera usted, para que exista una correcta simplificación administrativa se debiera sensibilizar a los trabajadores	2					x
	Procedimiento	Cree usted que las entidades públicas de Amazonas deban mejorar los procedimientos para una adecuada calidad de servicio	3					x
	Plan de Trabajo	Esta conforme con el plan de trabajo que brindan las entidades publicas de Amazonas	4					x
Considera usted que el plan de trabajo que ofrecen es uno de los aspectos preliminares para el mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas		5					x	
Evaluación	Plan de seguimiento	Esta conforme que toda entidad pública tenga un plan de seguimiento para la correcta calidad de servicio en las entidades publicas de Amazonas	6					x
		Mediante el plan de seguimiento se podra evaluar la calidad de servicio en las entidades publicas de Amazonas	7					x
	Herramientas	Cree usted que en las entidades públicas de Amazonas deban mejorar sus herramientas de evaluación	8					x
	Recursos	Las entidades publicas de amazonas deberan mejorar sus recursos para la correcta evaluacionde la calidad de servicio	9					x
Reestructuración	Análisis	Esta usted de acuerdo que la calidad de servicio que otorgan las entidades publicas de Amazonas, deba ser analizada para su adecuada reestructuración	10					x
	Rediseño	Considera usted que al rediseñar el plan de trabajo de las entidades publicas de Amazonas, se podra mejorar la calidad de servicio	11					x
		Esta conforme que al diseñar un nuevo plan de trabajo en las entidades publicas de Amazonas, se podra incorporar una correcta simplificación administrativa a favor de la calidad de servicio	12					x
	Marco normativo	Cree que al reestructurar el marco normativo, se podra mejorar la calidad de servicio en una entidad publica de Amazonas	13					x
Propuestas	Considera usted que la propuesta de una simplificación administrativa, podra mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	14					x	
	Capacitación	Cree usted que para que exista una correcta implementacion de simplificación administrativa, se debiera capacitar a los trabajadores de una entidad pública de Amazonas	15					x

	Atencion Personalizada	Considera usted que al implementar una atencion personalizada se podra mejorara la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	16					x
	Ambientes	Está usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	17					x
	Difusión	Cree usted que a través de la difusión de la simplificacion administrativa, se podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	18					x
Sostenibilidad	Empatia	Esta conforme en que la empatia es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	19					x
	Capacidad de Respuesta	Cree usted que se deba mejorar la capacidad de respuestas que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	20					x
		Esta usted conforme con la capacidad de respuesta que otorgan las entidades públicas de Amazonas	21					x
	Reglamentación	Esta usted de acuerdo que al mejorar la reglamentacion, se podra aplicar una adecuada sostenibilidad ante la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	22					x

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa debe ser vista como una política del gobierno en el sentido de agilizar los procesos y trámites ante la administración estatal; además, distingue entre simplificación administrativa y procedimental, siendo la primera más amplia y la segunda destacando únicamente en los procesos Ramos (2022)	La variable Simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones aspectos preliminares, evaluación, restructuración, implementación y sostenibilidad	Aspectos preliminares	Equipos	1	Encuesta – Cuestionario	Escala de Likert
				Sensibilización	2		
				Procedimiento	3		
				Plan de Trabajo	4,5		
			Evaluación	Plan de seguimiento	6,7		
				Herramientas	8		
				Recursos	9		
			Restructuración	Análisis	10		
				Rediseño	11,12		
				Marco Normativo	13		
				Propuestas	14		
			Implementación	Capacitación	15		
				Atención Personalizada	16		
				Ambientes	17		
Difusión	18						
Sostenibilidad	Empatía	19					
	Capacidad de Respuesta	20,21					
	Reglamentación	22					

Anexo 4: Ficha de validación a juicio de expertos del proceso

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación						Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Simplificación administrativa	Aspectos preliminares	Equipos	Cree usted que los equipos es una parte fundamental para la simplificación administrativa para la correcta calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X		
		Sensibilización	Considera usted, para que exista una correcta simplificación administrativa se deberá sensibilizar a los trabajadores	X		X		X		X		
		Procedimiento	Cree usted que las entidades públicas de Amazonas deban mejorar los procedimientos para una adecuada calidad de servicio	X		X		X		X		
		Plan de Trabajo	Esta conforme con el plan de trabajo que brindan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
	Considera usted que el plan de trabajo que ofrecen es uno de los aspectos preliminares para el mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas		X		X		X		X			
	Evaluación	Plan de seguimiento	Esta conforme que toda entidad pública tenga un plan de seguimiento para la correcta calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
			Mediante el plan de seguimiento se podrá evaluar la calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
		Herramientas	Cree usted que en las entidades públicas de Amazonas deban mejorar sus herramientas de evaluación	X		X		X		X		
	Recursos	Las entidades públicas de Amazonas deberán mejorar sus recursos para la correcta evaluación de la calidad de servicio	X		X		X		X			
	Reestructuración	Análisis	Esta usted de acuerdo que la calidad de servicio que otorgan las entidades públicas de Amazonas, deba ser analizada para su adecuación a la reestructuración	X		X		X		X		
		Rediseño	Considera usted que al rediseñar el plan de trabajo de las entidades públicas de Amazonas, se podrá mejorar la calidad de servicio	X		X		X		X		
			Esta conforme que al diseñar un nuevo plan de trabajo en las entidades públicas de Amazonas, se podrá incorporar una correcta simplificación administrativa a favor de la calidad de servicio	X		X		X		X		
	Marco normativo	Cree que al reestructurar el marco normativo, se podrá mejorar la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X			

	Propuestas	Considera usted que la propuesta de una simplificación administrativa, podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
Implementación	Capacitación	Cree usted que para que exista una correcta implementacion de simplificacion administrativa, se debera capacitar a los trabajadores de una entidad publica de Amazonas	X	X	X	X		
	Atencion Personalizada	Considera usted que al implementar una atencion personalizada se podra mejorara la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
	Ambientes	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
	Difusión	Cree usted que a traves de la difusion de la simplificacion administrativa, se podra mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
Sostenibilidad	Empatia	Esta conforme en que la empatica es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
	Capacidad de Respuesta	Cree usted que se deba mejorar la capacidad de respuestas que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
		Esta usted conforme con la capacidad de respuesta que otorgan las entides publicas de Amazonas.	X	X	X	X		
	Reglamentación	Esta usted de acuerdo que al mejorar la reglamentacion, se podra aplicar una adecuada sostenibilidad ante la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

DNI: 27856219

ORCID: 0000-0003-1661-4421

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la simplificación administrativa.

8 AUTOR:

Juan Carlos Castillo Calle

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chachapoyas, 13 de junio de 2022



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: Meregildo.silva@untrm.edu.pe
Número de Celular: 978500215

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre calidad de servicio

Chachapoyas, 13 de junio de 2022

Señor

Dr. Meregildo Silva Ramirez

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:


El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Juan Carlos Castillo Calle

Anexo 1: INSTRUMENTO
1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio

2 Autor original:

Juan Carlos Castillo Calle

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 personas en una entidad pública - Amazonas

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Calidad de servicio

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	1
		Instalaciones físicas	2,3
		Materiales de Oficina	4
	Confiabilidad	Servicio oportuno	5,6
		Atención rápida	7
		Puntualidad Registros al día	8
	Capacidad de respuesta	Oportunidad	9
		Respuesta clara	10,11
		Deseo de ayudar	12,13
	Seguridad	Eficiente	14,15
		Confianza	16
		Horario establecido	17,18
	Gestion de Rendimiento	19	

	Empatía	Compresión	20
		Atención individualizada	21
		Horario especial	22
		Interés Paciencia	23

□

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Autor: Juan Carlos Castillo Calle

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	Cree usted, es necesario que una entidad publica tenga equipos modernos para una correcta calidad de servicio	1					X
	Instalaciones físicas	Esta usted de acuerdo que a traves de adcaudas instalaciones físicas se podra mejorar la calidad de servicio de una entidad publica	2					X
		Las instalaciones físicas es considerado como un elemento fundamental para la la calidad de servicio de una entidad publica	3					X
	Materiales de Oficina	Esta conforme con los materiales de oficina que son otorgados por la entidad publica	4					X
Confiabilidad	Servicio oportuno	Considera usted que las entidades publicas de amazonas, brindan un servicio oportuno	5					X
		Esta usted de acuerdo que a traves de la confiabilidad se brinda un servicio oportuno a favor de la calidad de servicio de una entidad publica	6					X
	Atención rápida	Esta conforma con la atencion de las entidades publicas de Amazonas	7					X
	Puntualidad Registros al día	Cree usted que la puntualidad registros al día, contribuye en la calidad de servicio de una entidad publica	8					X
Capacidad de respuesta	Oportunidad	La capacidad de respuesta es una oportunidad favorable para la calidad de servicio de una entidad publica	9					X
	Respuesta clara	La calidad de servicio esta conformada por las respuestas claras y eficientes de las entidades publicas	10					X
		Las repuestas claras y eficientes debere ser partes de una entidad publica	11					X
	Deseo de Ayudar	El deseo de ayudar influira en la simplificacion administrativa para la calidad de servicio	12					X
		La capacidad de respuesta de una entidad publica esta influenciado por el deseo de ayudar	13					X
	Eficiente	Es eficiente la calidad de servicio otorgado por la entidad publica	14					X
La eficiencia es mediable a traves de la capacidad de respuesta de las entidades publicas		15					X	
Seguridad	Confianza	Las entidades publicas deberan brindar confianza como factor para la calidad de sus servicios	16					X
	Horario establecido	Cree usted de acuerdo que se deba cumplir con el horario establecido por las entidades publicas	17					X
		Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	18					X

	Gestion de Rendimiento	Tomando en cuenta la gestion de rendimiento se podra identificar las fallas, por el cual no se logra una correcta calidad de servicio	19					X
Empatia	Comprensión	La entidad publica es comprensible en todos los aspectos	20					X
	Atención individualizada	La atencion individualizada influra en la empatia otorgada por las entidades publicas	21					X
	Horario especial	Cree uste que el horario especial influye en la calidad de servicio otorgado	22					X
	Interés Paciencia	El interes y la paciencia influra en el alcance de la calidad de servicio de una entidad publica	23					X



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio.


Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Calidad de servicio	El conjunto de factores de calidad que son evaluados por los usuarios y agentes externos, permitiendo señalar deficiencias en los servicios de la entidad, con el propósito de mejorar ciertas funciones, en este contexto, la calidad del servicio está determinada por el atributo del servicio. atributo, que siempre será evaluado o gestionado por el usuario (Rong, 2021)	La variable Calidad de servicio será medida por las dimensiones, elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	1	Encuesta – Cuestionario	Escala de Likert
				Instalaciones físicas	2,3		
				Materiales de Oficina	4		
			Confiabilidad	Servicio oportuno	5,6		
				Atención rápida	7		
				Puntualidad Registros al día	8		
			Capacidad de respuesta	Oportunidad	9		
				Respuesta clara	10,11		
				Deseo de ayudar	12,13		
			Seguridad	Eficiente	14,15		
				Confianza	16		
				Horario establecido	17,18		
			Empatía	Gestión de Rendimiento	19		
Compresión	20						
Atención individualizada	21						
Reglamentación Horario especial	22						
	Interés Paciencia	23					



Anexo 4: Ficha de validación a juicio de expertos del proceso de calidad de servicio


	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	Cree usted, es necesario que una entidad publica tenga equipos modernos para una correcta calidad de servicio	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	Esta usted de acuerdo que a través de adecuada instalaciones físicas se podrá mejorar la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Materiales de Oficina	Las instalaciones físicas es considerado elemento fundamental para la la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Servicio oportuno	Considera usted que las entidades publicas de amanzona, brindan un servicio oportuno	X		X		X		X		
			Esta usted de acuerdo que a través de la confiabilidad se brinda un servicio oportuno a favor de la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Puntualidad Registros al día	Esta conforma con la atencion de las entidades publicas de Amazonas	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Oportunidad	La capacidad de respuesta es una oportunidad favorable para la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Respuesta clara	La calidad de servicio esta conformada por las respuestas claras y eficientes de las entidades publicas	X		X		X		X		
			Las repuestas claras y eficientes debere ser partes de una entidad publica	X		X		X		X		
		Deseo de Ayudar	El deseo de ayudar influra en la simplicifacion administrativa para la calidad de servicio	X		X		X		X		
			La capacidad de respuesta de una entidad publica esta influenciado por el deseo de ayudar	X		X		X		X		
		Eficiente	Es eficiente la calidad de servicio otorgado por la entidad publica	X		X		X		X		
	La eficiencia es mediable a través de la capacidad de respuesta de las entidades publicas		X		X		X		X			
	Implementación	Confianza	Cree usted de acuerdo que se deba cumplir con el horario establecido por las entidades publicas	X		X		X		X		
		Horario establecido	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas.	X		X		X		X		

	Geston de Rendimiento	Tomando en cuenta la gestion de rendimiento se podra identificar las falas, por el cual no se logra una correcta calidad de servicio	X		X		X		X		
Empatía	Compresión	Esta conforme en que la empatia es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas.	X		X		X		X		
	Atención individualizada	La atencion individualizada influra en la empatia otorgada por las entidades publicas	X		X		X		X		
	Horario especial	Cree uste que el horario especial influye en la calidad de servicio otorgado	X		X		X		X		
	Interés Paciencia	El interes y la paciencia influra en el alcance de la calidad de servicio de una entidad publica.	X		X		X		X		



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

DNI: 27856219

ORCID: 0000-0003-1661-4421

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la calidad de servicio.

8 AUTOR:

Juan Carlos Castillo Calle

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chachapoyas, 13 de junio de 2022



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53882
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: Meregildo.silva@untm.edu.pe
Número de Celular: 978500215



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA RAMIREZ**
Nombres **MEREGILDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27856219**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/09/20**
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**
Diploma **052-090396**
Fecha Matricula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868320

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 08:34:45-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre simplificación administrativa

Chachapoyas, 21 de junio de 2022

Señor

Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Juan Carlos Castillo Calle

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa.

2 Autor original:

Juan Carlos Castillo Calle

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 personas en una entidad pública – Amazonas

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Calidad de servicio

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Simplificación administrativa	Aspectos preliminares	Equipos	1
		Sensibilización	2
		Procedimiento	3
		Plan de Trabajo	4,5
	Evaluación	Plan de seguimiento	6,7
		Herramientas	8
		Recursos	9
	Reestructuración	Análisis	10
		Rediseño	11,12
		Marco normativo	13
		Propuestas	14
	Implementación	Capacitación	15
		Atención Personalizada	16
		Ambientes	17
		Difusión	18
Sostenibilidad	Empatía	19	
	Capacidad de Respuesta	20,21	
	Reglamentación	22	

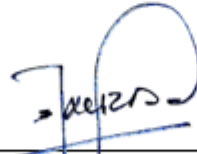
Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
Autor: Juan Carlos Castillo Calle

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Aspectos preliminares	Equipos	Cree usted que los equipos es una parte fundamental para la simplificación administrativa para la correcta calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	1					X
	Sensibilización	Considera usted, para que exista una correcta simplificación administrativa se deba sensibilizar a los trabajadores	2					X
	Procedimiento	Cree usted que las entidades públicas de Amazonas deban mejorar los procedimientos para una adecuada calidad de servicio	3					X
	Plan de Trabajo		Esta conforme con el plan de trabajo que brindan las entidades publicas de Amazonas	4				
Considera usted que el plan de trabajo que ofrecen es uno de los aspectos preliminares para el mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas			5					X
Evaluación	Plan de seguimiento	Esta conforme que toda entidad pública tenga un plan de seguimiento para la correcta calidad de servicio en las entidades publicas de Amazonas	6					X
		Mediante el plan de seguimiento se podra evaluar la calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	7					X
	Herramientas	Cree usted que en las entidades públicas de Amazonas deban mejorar sus herramientas de evaluación	8					X
	Recursos	Las entidades públicas de amazonas deberan mejorar sus recursos para la correcta evaluacionde la calidad de servicio	9					X
Reestructuración	Análisis	Esta usted de acuerdo que la calidad de servicio que otorgan las entidades publicas de Amazonas, deba ser analizada para su adecuada reestructuración	10					X
	Rediseño	Considera usted que al rediseñar el plan de trabajo de las entidades públicas de Amazonas, se podra mejorar la calidad de servicio	11					X
		Esta conforme que al diseñar un nuevo plan de trabajo en las entidades publicas de Amazonas, se podra incorporar una correcta simplificación administrativa a favor de la calidad de servicio	12					X
	Marco normativo	Cree que al reestructurar el marco normativo, se podra mejorar la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	13					X
Propuestas	Considera usted que la propuesta de una simplificación administrativa, podra mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	14					X	
Implementación	Capacitación	Cree usted que para que exista una correcta implementacion de simplificación administrativa, se deba capacitar a los trabajadores de una entidad pública de Amazonas	15					X

	Atención Personalizada	Considera usted que al implementar una atención personalizada se podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	16					X
	Ambientes	Está usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	17					X
	Difusión	Cree usted que a través de la difusión de la simplificación administrativa, se podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	18					X
Sostenibilidad	Empatía	Esta conforme en que la empatía es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	19					X
	Capacidad de Respuesta	Cree usted que se deba mejorar la capacidad de respuestas que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	20					X
		Esta usted conforme con la capacidad de respuesta que otorgan las entidades públicas de Amazonas	21					X
	Reglamentación	Esta usted de acuerdo que al mejorar la reglamentación, se podrá aplicar una adecuada sostenibilidad ante la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	22					X



Dr. Johnny Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

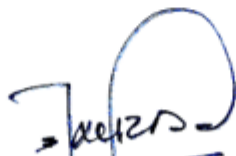
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa.


Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa debe ser vista como una política del gobierno en el sentido de agilizar los procesos y trámites ante la administración estatal; además, distingue entre simplificación administrativa y procedimental, siendo la primera más amplia y la segunda destacando únicamente en los procesos Ramos (2022)	La variable Simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones aspectos preliminares, evaluación, restructuración, implementación y sostenibilidad	Aspectos preliminares	Equipos	1	Encuesta - Cuestionario	Escala de Likert
				Sensibilización	2		
				Procedimiento	3		
				Plan de Trabajo	4,5		
			Evaluación	Plan de seguimiento	6,7		
				Herramientas	8		
				Recursos	9		
			Restructuración	Análisis	10		
				Rediseño	11,12		
				Marco Normativo	13		
				Propuestas	14		
			Implementación	Capacitación	15		
				Atención Personalizada	16		
				Ambientes	17		
Difusión	18						
Sostenibilidad	Empatía	19					
	Capacidad de Respuesta	20,21					
	Reglamentación	22					

Anexo 4: Ficha de validación a juicio de expertos del proceso simplificación administrativa

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Simplificación administrativa	Aspectos preliminares	Equipos	Cree usted que los equipos es una parte fundamental para la simplificación administrativa para la correcta calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X				
		Sensibilización	Considera usted, para que exista una correcta simplificación administrativa se debiera sensibilizar a los trabajadores	X		X		X		X				
		Procedimiento	Cree usted que las entidades públicas de Amazonas deban mejorar los procedimientos para una adecuada calidad de servicio	X		X		X		X				
		Plan de Trabajo	Esta conforme con el plan de trabajo que brindan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X				
	Considera usted que el plan de trabajo que ofrecen es uno de los aspectos preliminares para el mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas		X		X		X		X					
	Evaluación	Plan de seguimiento	Esta conforme que toda entidad pública tenga un plan de seguimiento para la correcta calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X				
			Mediante el plan de seguimiento se podrá evaluar la calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X				
		Herramientas	Cree usted que en las entidades públicas de Amazonas deban mejorar sus herramientas de evaluación	X		X		X		X				
	Recursos	Las entidades públicas de Amazonas deban mejorar sus recursos para la correcta evaluación de la calidad de servicio	X		X		X		X					
	Reestructuración	Análisis	Esta usted de acuerdo que la calidad de servicio que otorgan las entidades públicas de Amazonas, deba ser analizada para su adecuada reestructuración	X		X		X		X				
		Rediseño	Considera usted que al rediseñar el plan de trabajo de las entidades públicas de Amazonas, se podrá mejorar la calidad de servicio	X		X		X		X				
			Esta conforme que al diseñar un nuevo plan de trabajo en las entidades públicas de Amazonas, se podrá incorporar una correcta simplificación administrativa a favor de la calidad de servicio	X		X		X		X				
		Marco normativo	Cree que al reestructurar el marco normativo, se podrá mejorar la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X				

	Propuestas	Considera usted que la propuesta de una simplificación administrativa, podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
Implementación	Capacitación	Cree usted que para que exista una correcta implementacion de simplificacion administrativa, se debera capacitar a los trabajadores de una entidad publica de Amazonas	X	X	X	X		
	Atencion Personalizada	Considera usted que al implementar una atencion personalizada se podra mejorara la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
	Ambientes	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
	Difusión	Cree usted que a traves de la difusion de la simplificacion administrativa, se podra mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
Sostenibilidad	Empatia	Esta conforme en que la empatica es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
	Capacidad de Respuesta	Cree usted que se deba mejorar la capacidad de respuestas que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		
		Esta usted conforme con la capacidad de respuesta que otorgan las entides publicas de Amazonas.	X	X	X	X		
	Reglamentación	Esta usted de acuerdo que al mejorar la reglamentacion, se podra aplicar una adecuada sostenibilidad ante la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	X	X	X	X		



Dr. Johnny Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la simplificación administrativa.

8 AUTOR:

Juan Carlos Castillo Calle

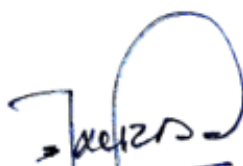
9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : **Apto para su aplicación**

APROBADO : SI NO

Chachapoyas, 21 de junio de 2022



Dr. Johnny Cueva Valdivia
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
CIP N° 106141
DNI: 16703164
Correo personal: j.cueva.v@gmail.com
Número de Celular: 969954107

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre calidad de servicio**

Chachapoyas, 21 de junio de 2022

Señor

Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:


El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Juan Carlos Castillo Calle

Anexo 1: INSTRUMENTO

▲ 1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio

2 Autor original:

Juan Carlos Castillo Calle

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 personas en una entidad pública – Amazonas

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Calidad de servicio

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Simplificación administrativa	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	1
		Instalaciones físicas	2,3
		Materiales de Oficina	4
	Confiabilidad	Servicio oportuno	5,6
		Atención rápida	7
		Puntualidad Registros al día	8
	Capacidad de respuesta	Oportunidad	9
		Respuesta clara	10,11
		Deseo de ayudar	12,13
	Seguridad	Eficiente	14,15
		Confianza	16
		Horario establecido	17,18
	Empatía	Gestión de Rendimiento	19
		Compresión	20
		Atención individualizada	21
		Horario especial	22
		Interés Paciencia	23

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Autor: Juan Carlos Castillo Calle

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) Totalmente en desacuerdo,

(2) En desacuerdo,

(3) Indiferente,

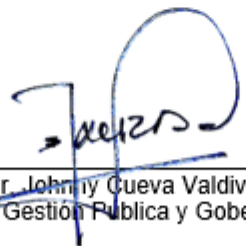
(4) De acuerdo,

(5) Totalmente de acuerdo



Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	Cree usted, es necesario que una entidad publica tenga equipos modernos para una correcta calidad de servicio	1					X
	Instalaciones físicas	Esta usted de acuerdo que a través de adecuadas instalaciones físicas se podrá mejorar la calidad de servicio de una entidad publica	2					X
		Las instalaciones físicas es considerado como un elemento fundamental para la la calidad de servicio de una entidad publica	3					X
	Materiales de Oficina	Esta conforme con los materiales de oficina que son otorgados por la entidad publica	4					X
Confiabilidad	Servicio oportuno	Considera usted que las entidades publicas de amazonas, brindan un servicio oportuno	5					X
		Esta usted de acuerdo que a través de la confiabilidad se brinda un servicio oportuno a favor de la calidad de servicio de una entidad publica	6					X
	Atención rápida	Esta conforma con la atención de las entidades publicas de Amazonas	7					X
	Puntualidad Registros al día	Cree usted que la puntualidad registros al día, contribuye en la calidad de servicio de una entidad publica	8					X
Capacidad de respuesta	Oportunidad	La capacidad de respuesta es una oportunidad favorable para la calidad de servicio de una entidad publica	9					X
	Respuesta clara	La calidad de servicio esta conformada por las respuestas claras y eficientes de las entidades publicas	10					X
		Las repuestas claras y eficientes debera ser partes de una entidad publica	11					X
	Deseo de Ayudar	El deseo de ayudar influira en la simplificacion administrativa para la calidad de servicio	12					X
		La capacidad de respuesta de una entidad publica esta influenciado por el deseo de ayudar	13					X
	Eficiente	Es eficiente la calidad de servicio otorgado por la entidad publica	14					X
La eficiencia es mediable a través de la capacidad de respuesta de las entidades publicas		15					X	
Seguridad	Confianza	Las entidades publicas deberan brindar confianza como factor para la calidad de sus servicios	16					X
	Horario establecido	Cree usted de acuerdo que se deba cumplir con el horario establecido por las entidades publicas	17					X
		Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	18					X

	Gestion de Rendimiento	Tomando en cuenta la gestion de rendimiento se podra identificar las fallas, por el cual no se logra una correcta calidad de servicio	19					X
Empatía	Comprensión	La entidad publica es comprensible en todos los aspectos	20					X
	Atención individualizada	La atencion individualizada influira en la empatia otorgada por las entidades publicas	21					X
	Horario especial	Cree uste que el horario especial influye en la calidad de servicio otorgado	22					X
	Interés Paciencia	El interes y la paciencia influira en el alcance de la calidad de servicio de una entidad publica	23					X

Dr. Johnny Cueva Valdivia
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio.

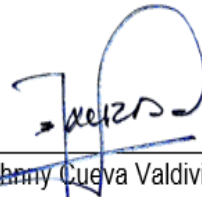

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Calidad de servicio	El conjunto de factores de calidad que son evaluados por los usuarios y agentes externos, permitiendo señalar deficiencias en los servicios de la entidad, con el propósito de mejorar ciertas funciones, en este contexto, la calidad del servicio está determinada por el atributo del servicio. atributo, que siempre será evaluado o gestionado por el usuario (Rong, 2021)	La variable Calidad de servicio será medida por las dimensiones, elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	1	Encuesta – Cuestionario	Escala de Likert
				Instalaciones físicas	2,3		
				Materiales de Oficina	4		
			Confiabilidad	Servicio oportuno	5,6		
				Atención rápida	7		
				Puntualidad Registros al día	8		
			Capacidad de respuesta	Oportunidad	9		
				Respuesta clara	10,11		
				Deseo de ayudar	12,13		
			Seguridad	Eficiente	14,15		
				Confianza	16		
				Horario establecido	17,18		
			Empatía	Gestión de Rendimiento	19		
Compresión	20						
Atención individualizada	21						
Reglamentación Horario especial	22						
	Interés Paciencia	23					



Anexo 4: Ficha de validación a juicio de expertos del proceso

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	Cree usted, es necesario que una entidad publica tenga equipos modernos para una correcta calidad de servicio	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	Esta usted de acuerdo que a través de adecuada instalaciones físicas se podrá mejorar la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Materiales de Oficina	Las instalaciones físicas es considerado elemento fundamental para la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Servicio oportuno	Considera usted que las entidades publicas de amazona, brindan un servicio oportuno	X		X		X		X		
			Esta usted de acuerdo que a través de la confiabilidad se brinda un servicio oportuno a favor de la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Atención rápida	Esta conforma con la atención de las entidades publicas de Amazonas	X		X		X		X		
		Puntualidad Registros al día	Cree usted que la Puntualidad Registros al día, contribuye en la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Oportunidad	La capacidad de respuesta es una oportunidad favorable para la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Respuesta clara	La calidad de servicio esta conformada por las respuestas claras y eficientes de las entidades publicas	X		X		X		X		
			Las repuestas claras y eficientes debera ser partes de una entidad publica	X		X		X		X		
		Deseo de Ayudar	El deseo de ayudar influiara en la simplicifacion administrativa para la calidad de servicio	X		X		X		X		
			La capacidad de respuesta de una entidad publica esta influenciado por el deseo de ayudar	X		X		X		X		
	Eficiente	Es eficiente la calidad de servicio otorgado por la entidad publica	X		X		X		X			
		La eficiencia es mediable a través de la capacidad de respuesta de las entidades publicas	X		X		X		X			
	Implementación	Confianza	Cree usted de acuerdo que se deba cumplir con el horario establecido por las entidades publicas	X		X		X		X		
		Horario establecido	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas.	X		X		X		X		

	Gestión de Rendimiento	Tomando en cuenta la gestión de rendimiento se podrá identificar las fallas, por el cual no se logra una correcta calidad de servicio	X		X		X		X		
Empatía	Compresión	Esta conforme en que la empatía es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas.	X		X		X		X		
	Atención individualizada	La atención individualizada influye en la empatía otorgada por las entidades públicas	X		X		X		X		
	Horario especial	Cree usted que el horario especial influye en la calidad de servicio otorgado	X		X		X		X		
	Interés Paciencia	El interés y la paciencia influyen en el alcance de la calidad de servicio de una entidad pública.	X		X		X		X		



Dr. Johnny Cueva Valdivia
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la calidad de servicio.

8 AUTOR:

Juan Carlos Castillo Calle

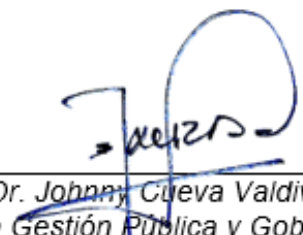
9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

APROBADO : SI NO

Chachapoyas, 21 de junio de 2022



Dr. Johnny Cueva Valdivia
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
CIP N° 106141
DNI: 16703164
Correo personal: j.cueva.v@gmail.com
Numero de Celular: 969954107



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUEVA VALDIVIA**
Nombres **JOHNNY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16703164**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086376**
Fecha Matrícula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868329

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 09:37:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

|
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA
Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre simplificación administrativa

Chachapoyas, 23 de junio de 2022

Señor

Mgt. Robert Javier Cruzalegui Fernandez

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Juan Carlos Castillo Calle

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

2 Autor original:

Juan Carlos Castillo Calle

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 personas en una entidad pública - Amazonas

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Simplificación administrativa	Aspectos preliminares	Equipos	1
		Sensibilización	2
		Procedimiento	3
		Plan de Trabajo	4,5
	Evaluación	Plan de seguimiento	6,7
		Herramientas	8
		Recursos	9
	Reestructuración	Análisis	10
		Rediseño	11,12
		Marco normativo	13
Propuestas		14	



Implementación	Capacitación	15
	Atencion Personalizada	16
	Ambientes	17
	Difusión	18
Sostenibilidad	Empatia	19
	Capacidad de Respuesta	20,21
	Reglamentación	22

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
Autor/a:

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Aspectos preliminares	Equipos	Cree usted que los equipos es una parte fundamental para la simplificación administrativa para la correcta calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	1					x
	Sensibilización	Considera usted, para que exista una correcta simplificación administrativa se debiera sensibilizar a los trabajadores	2					x
	Procedimiento	Cree usted que las entidades públicas de Amazonas deban mejorar los procedimientos para una adecuada calidad de servicio	3					x
	Plan de Trabajo	Esta conforme con el plan de trabajo que brindan las entidades publicas de Amazonas	4					x
Considera usted que el plan de trabajo que ofrecen es uno de los aspectos preliminares para el mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas		5					x	
Evaluación	Plan de seguimiento	Esta conforme que toda entidad pública tenga un plan de seguimiento para la correcta calidad de servicio en las entidades publicas de Amazonas	6					x
		Mediante el plan de seguimiento se podra evaluar la calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	7					x
	Herramientas	Cree usted que en las entidades públicas de Amazonas deban mejorar sus herramientas de evaluación	8					x
	Recursos	Las entidades públicas de amazonas deberan mejorar sus recursos para la correcta evaluacionde la calidad de servicio	9					x
Reestructuración	Análisis	Esta usted de acuerdo que la calidad de servicio que otorgan las entidades publicas de Amazonas, deba ser analizada para su adecuada reestructuración	10					x
	Rediseño	Considera usted que al rediseñar el plan de trabajo de las entidades públicas de Amazonas, se podra mejorar la calidad de servicio	11					x
		Esta conforme que al diseñar un nuevo plan de trabajo en las entidades publicas de Amazonas, se podra incorporar una correcta simplificación administrativa a favor de la calidad de servicio	12					x
	Marco normativo	Cree que al reestructurar el marco normativo, se podra mejorar la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	13					x
Propuestas	Considera usted que la propuesta de una simplificación administrativa, podra mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	14					x	
Implementación	Capacitación	Cree usted que para que exista una correcta implementacion de simplificación administrativa, se debiera capacitar a los trabajadores de una entidad pública de Amazonas	15					x

	Atencion Personalizada	Considera usted que al implementar una atencion personalizada se podra mejorara la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	16				x
	Ambientes	Está usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	17				x
	Difusión	Cree usted que a través de la difusión de la simplificacion administrativa, se podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades publicas de Amazonas	18				x
Sostenibilidad	Empatia	Esta conforme en que la empatia es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	19				x
	Capacidad de Respuesta	Cree usted que se deba mejorar la capacidad de respuestas que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	20				x
		Esta usted conforme con la capacidad de respuesta que otorgan las entidades públicas de Amazonas	21				x
	Reglamentación	Esta usted de acuerdo que al mejorar la reglamentacion, se podra aplicar una adecuada sostenibilidad ante la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	22				x



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa.


Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa debe ser vista como una política del gobierno en el sentido de agilizar los procesos y trámites ante la administración estatal; además, distingue entre simplificación administrativa y procedimental, siendo la primera más amplia y la segunda destacando únicamente en los procesos Ramos (2022)	La variable Simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones aspectos preliminares, evaluación, restructuración, implementación y sostenibilidad	Aspectos preliminares	Equipos	1	Encuesta – Cuestionario	Escala de Likert
				Sensibilización	2		
				Procedimiento	3		
				Plan de Trabajo	4,5		
			Evaluación	Plan de seguimiento	6,7		
				Herramientas	8		
				Recursos	9		
			Restructuración	Análisis	10		
				Rediseño	11,12		
				Marco Normativo	13		
			Implementación	Propuestas	14		
				Capacitación	15		
				Atención Personalizada	16		
				Ambientes	17		
Sostenibilidad	Difusión	18					
	Empatía	19					
	Capacidad de Respuesta	20,21					
	Reglamentación	22					



Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de simplificación administrativa

	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	Aspectos preliminares	Equipos	Cree usted que los equipos es una parte fundamental para la simplificación administrativa para la correcta calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X		
		Sensibilización	Considera usted, para que exista una correcta simplificación administrativa se deberá sensibilizar a los trabajadores	X		X		X		X		
		Procedimiento	Cree usted que las entidades públicas de Amazonas deban mejorar los procedimientos para una adecuada calidad de servicio	X		X		X		X		
		Plan de Trabajo	Esta conforme con el plan de trabajo que brindan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
	Evaluación	Plan de seguimiento	Considera usted que el plan de trabajo que ofrecen es uno de los aspectos preliminares para el mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X		
			Esta conforme que toda entidad pública tenga un plan de seguimiento para la correcta calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
		Herramientas	Mediante el plan de seguimiento se podrá evaluar la calidad de servicio en las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
		Recursos	Cree usted que en las entidades públicas de Amazonas deban mejorar sus herramientas de evaluación	X		X		X		X		
	Reestructuración	Análisis	Las entidades públicas de Amazonas deberán mejorar sus recursos para la correcta evaluación de la calidad de servicio	X		X		X		X		
			Esta usted de acuerdo que la calidad de servicio que otorgan las entidades públicas de Amazonas, deba ser analizada para su adecuada reestructuración	X		X		X		X		
		Rediseño	Considera usted que al rediseñar el plan de trabajo de las entidades públicas de Amazonas, se podrá mejorar la calidad de servicio	X		X		X		X		
			Esta conforme que al diseñar un nuevo plan de trabajo en las entidades públicas de Amazonas, se podrá incorporar una correcta simplificación administrativa a favor de la calidad de servicio	X		X		X		X		
	Marco normativo	Cree que al reestructurar el marco normativo, se podrá mejorar la calidad de servicio en una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X			

	Propuestas	Considera usted que la propuesta de una simplificación administrativa, podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
Implementación	Capacitación	Cree usted que para que exista una correcta implementación de simplificación administrativa, se deberá capacitar a los trabajadores de una entidad pública de Amazonas	X		X		X		X		
	Atención Personalizada	Considera usted que al implementar una atención personalizada se podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
	Ambientes	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
	Difusión	Cree usted que a través de la difusión de la simplificación administrativa, se podrá mejorar la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
Sostenibilidad	Empatía	Esta conforme en que la empática es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Cree usted que se deba mejorar la capacidad de respuestas que ofrecen las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
		Esta usted conforme con la capacidad de respuesta que otorgan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		
	Reglamentación	Esta usted de acuerdo que al mejorar la reglamentación, se podrá aplicar una adecuada sostenibilidad ante la calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X		



Mg. Robert Javier Cruzalegui Fernández.

DNI: 41717033

ORCID: 0000-0002-0959-9713

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la simplificación administrativa.

8 AUTOR:

Juan Carlos Castillo Calle

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación.

APROBADO : SI NO

Chachapoyas, 23 de junio de 2022



Mg. Robert Javier Cruzalegui Fernández
Maestro en Gestión Pública
Matrícula de Colegio Profesional N° 107930
DNI: 41717033
ORCID: 0000-0002-0959-9713



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre calidad de servicio

Chachapoyas, 23 de junio de 2022

Señor

Mg. ROBERT JAVIER CRUZALEGUI FERNANDEZ

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Juan Carlos Castillo Calle

Anexo 1: INSTRUMENTO
1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio

2 Autor original:

Juan Carlos Castillo Calle

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la simplificación administrativa mejorara la calidad de servicio de una entidad pública - Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 personas en una entidad pública - Amazonas

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Calidad de servicio

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	1
		Instalaciones físicas	2,3
		Materiales de Oficina	4
	Confiabilidad	Servicio oportuno	5,6
		Atención rápida	7
		Puntualidad Registros al día	8
	Capacidad de respuesta	Oportunidad	9
		Respuesta clara	10,11
		Deseo de ayudar	12,13
	Seguridad	Eficiente	14,15
		Confianza	16
		Horario establecido	17,18
	Empatía	Gestión de Rendimiento	19
Compresión		20	
Atención individualizada		21	
Horario especial		22	
		Interés Paciencia	23

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor/a:

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	Cree usted que es necesario que una entidad publica tenga equipos modernos para una correcta calidad de servicio	1					x
	Instalaciones físicas	Esta usted de acuerdo que a través de adecuadas instalaciones físicas se podrá mejorar la calidad de servicio de una entidad publica	2					x
		Las instalaciones físicas es considerado como un elemento fundamental para la la calidad de servicio de una entidad publica	3					x
	Materiales de Oficina	Esta conforme con los materiales de oficina que son otorgados por la entidad publica	4					x
Confiabilidad	Servicio oportuno	Considera usted que las entidades publicas de amazonas, brindan un servicio oportuno	5					x
		Esta usted de acuerdo que a través de la confiabilidad se brinda un servicio oportuno a favor de la calidad de servicio de una entidad publica	6					x
	Atención rápida	Esta conforma con la atencion de las entidades publicas de Amazonas	7					x
	Puntualidad Registros al día	Cree usted que la puntualidad registros al día, contribuye en la calidad de servicio de una entidad publica	8					x
Capacidad de respuesta	Oportunidad	La capacidad de respuesta es una oportunidad favorable para la calidad de servicio de una entidad publica	9					x
	Respuesta clara	La calidad de servicio esta conformada por las respuestas claras y eficientes de las entidades publicas	10					x
		Las respuestas claras y eficientes debera ser parte de una entidad publica	11					x
	Deseo de Ayudar	El deseo de ayudar influira en la simplificacion administrativa para la calidad de servicio	12					x
		La capacidad de respuesta de una entidad publica esta influenciado por el deseo de ayudar	13					x
	Eficiente	Es eficiente la calidad de servicio otorgado por la entidad publica	14					x
Seguridad	Confianza	La eficiencia es mediable a través de la capacidad de respuesta de las entidades publicas	15					x
		Las entidades publicas deberan brindar confianza como factor para la calidad de sus servicios	16					x
	Horario establecido	Cree usted de acuerdo que se deba cumplir con el horario establecido por las entidades publicas	17					x
		Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	18					x
	Gestion de Rendimiento	Tomando en cuenta la gestion de rendimiento se podrá identificar las fallas, por el cual no se logra una correcta calidad de servicio	19					x

	Comprensión	La entidad publica es comprensible en todos los aspectos	20					x
	Atención individualizada	La atencion individualizada influira en la empatia otorgada por las entidades publicas	21					x
Empatía	Horario especial	Cree uste que el horario especial influye en la calidad de servicio otorgado	22					x
	Interés Paciencia	El interes y la paciencia influira en el alcance de la calidad de servicio de una entidad publica	23					x



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio.


Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Calidad de servicio	El conjunto de factores de calidad que son evaluados por los usuarios y agentes externos, permitiendo señalar deficiencias en los servicios de la entidad, con el propósito de mejorar ciertas funciones, en este contexto, la calidad del servicio está determinada por el atributo del servicio. atributo, que siempre será evaluado o gestionado por el usuario (Rong, 2021)	La variable Calidad de servicio será medida por las dimensiones, elementos tangibles e intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	1	Encuesta – Cuestionario	Escala de Likert
				Instalaciones físicas	2,3		
				Materiales de Oficina	4		
			Confiabilidad	Servicio oportuno	5,6		
				Atención rápida	7		
				Puntualidad Registros al día	8		
			Capacidad de respuesta	Oportunidad	9		
				Respuesta clara	10,11		
				Deseo de ayudar	12,13		
			Seguridad	Eficiente	14,15		
				Confianza	16		
				Horario establecido	17,18		
			Empatía	Gestión de Rendimiento	19		
Compresión	20						
Atención individualizada	21						
Reglamentación Horario especial	22						
	Interés Paciencia	23					



Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de calidad de servicio

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles e intangibles	Equipos modernos	Cree usted, es necesario que una entidad publica tenga equipos modernos para una correcta calidad de servicio	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	Esta usted de acuerdo que a través de adecuada instalaciones físicas se podrá mejorar la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Materiales de Oficina	Las instalaciones físicas es considerado elemento fundamental para la la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Servicio oportuno	Considera usted que las entidades publicas de amazona, brindan un servicio oportuno	X		X		X		X		
			Esta usted de acuerdo que a través de la confiabilidad se brinda un servicio oportuno a favor de la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Atención rápida	Esta conforma con la atención de las entidades publicas de Amazonas	X		X		X		X		
		Puntualidad Registros al día	Cree usted que la Puntualidad Registros al día, contribuye en la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Oportunidad	La capacidad de respuesta es una oportunidad favorable para la calidad de servicio de una entidad publica	X		X		X		X		
		Respuesta clara	La calidad de servicio esta conformada por las respuestas claras y eficientes de las entidades publicas	X		X		X		X		
			Las repuestas claras y eficientes debera ser partes de una entidad publica	X		X		X		X		
		Deseo de Ayudar	El deseo de ayudar influiara en la simplicifacion administrativa para la calidad de servicio	X		X		X		X		
			La capacidad de respuesta de una entidad publica esta influenciado por el deseo de ayudar	X		X		X		X		
		Eficiente	Es eficiente la calidad de servicio otorgado por la entidad publica	X		X		X		X		
	La eficiencia es mediable a través de la capacidad de respuesta de las entidades publicas		X		X		X		X			
	Implementación	Confianza	Cree usted de acuerdo que se deba cumplir con el horario establecido por las entidades publicas	X		X		X		X		
		Horario establecido	Esta usted de acuerdo que se deban mejorar los ambientes que ofrecen las entidades publicas de Amazonas	X		X		X		X		

	Gestión de Rendimiento	Tomando en cuenta la gestión de rendimiento se podrá identificar las fallas, por el cual no se logra una correcta calidad de servicio	X		X		X		X				
Empatía	Compresión	Esta conforme en que la empatía es un factor importante para la sostenibilidad de calidad de servicios que otorgan las entidades públicas de Amazonas	X		X		X		X				
	Atención individualizada	La atención individualizada influirá en la empatía otorgada por las entidades públicas	X		X		X		X				
	Horario especial	Cree usted que el horario especial influye en la calidad de servicio otorgado	X		X		X		X				
	Interés Paciencia	El interés y la paciencia influirá en el alcance de la calidad de servicio de una entidad pública	X		X		X		X				



Mg. Robert Javier Cruzategui Fernández.

DNI: 41717033

ORCID: 0000-0002-0959-9713

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la calidad de servicio.

8 AUTOR:

Juan Carlos Castillo Calle

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : **APTO** (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chachapoyas, 23 de junio de 2022



Mg. Robert Javier Cruzalegui Fernández
Maestro en Gestión Pública
Matrícula de Colegio Profesional N° 107930
DNI: 41717033
ORCID: 0000-0002-0959-9713

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CRUZALEGUI FERNÁNDEZ**
Nombres **ROBERT JAVIER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41717033**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**
Rector **JORGE LUIS MAICELO QUINTANA**
Secretario General (E) **FERNANDO ISAAC ESPINOZA CANAZA**
Director (E) **VICENTE MARINO CASTAÑEDA CHÁVEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **01/12/17**
Resolución/Acta **354-2017-UNTRM/CU**
Diploma **UNTRM0001255**
Fecha Matriculación **30/03/2015**
Fecha Egreso **09/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000869256

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Identivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 12:42:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL
DISTRITO FISCAL DE AMAZONAS

Chachapoyas, 05 de Julio de 2022

CARTA N° 000096-2022-MP-FN-PJFSAMAZONAS



Firmado electrónicamente por: Zapana
Mayta Gilder
Presidente de la Junta de Fiscales
Superiores del DF Amazonas
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/07/2022 10:31:40

Señor
JUAN CARLOS CASTILLO CALLE
Estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de
Posgrado de la Universidad César Vallejo-filial Chiclayo.
CIUDAD.-

Asunto : Autoriza realizar investigación.

Referencia : Escrito de fecha 3.7.2022

Expediente : MUPDFA20220010558

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y en atención a la solicitud de la referencia, mediante el cual solicita se le autorice realizar investigación en el Ministerio Público-Distrito Fiscal de Amazonas.

Al respecto, se le autoriza realizar su trabajo de investigación titulado: Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública – Amazonas.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

GILDER ZAPANA MAYTA
Presidente de la Junta de Fiscales Superiores
del Distrito Fiscal de Amazonas

GZM

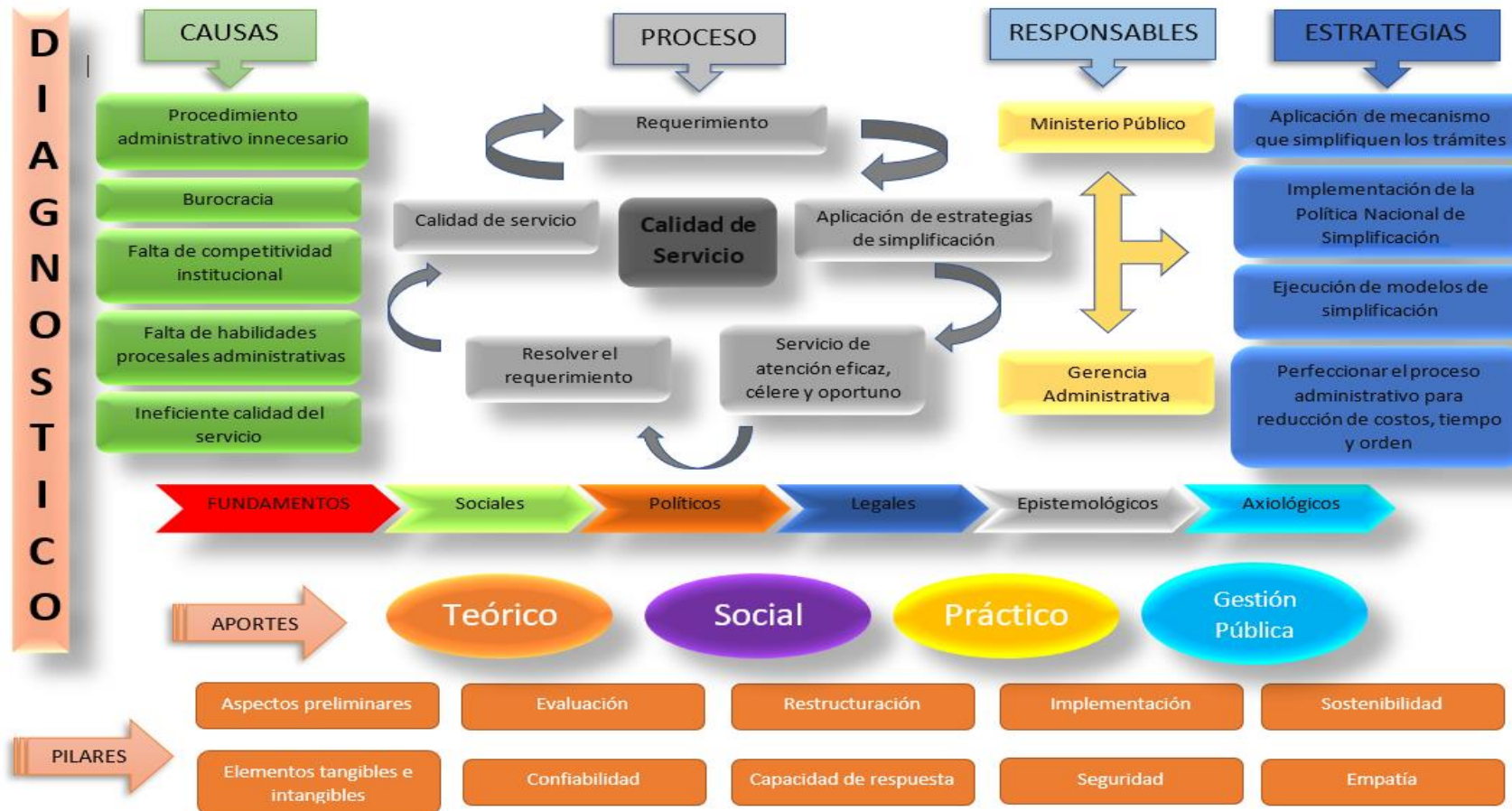
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE AMAZONAS
(TELEF. 041-479164 – ANEXOS 1601 y 1612)
Jr. Ayacucho N° 686 – Chachapoyas – Amazonas
pjfs.amazonas@mpfn.gob.pe

EXPEDIENTE: MUPDFA20220010558
CODUN: RTW9P
R. 10531
GZM

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público FISCALÍA DE LA NACIÓN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.L. 070-2013-PCN y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 059-2010-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas.

80858963C38803883AC86C32864223A743A7A8C8C8C81428F8888AC1883A8803238A8827FC8888047827F2870728287888

Diseño de la propuesta

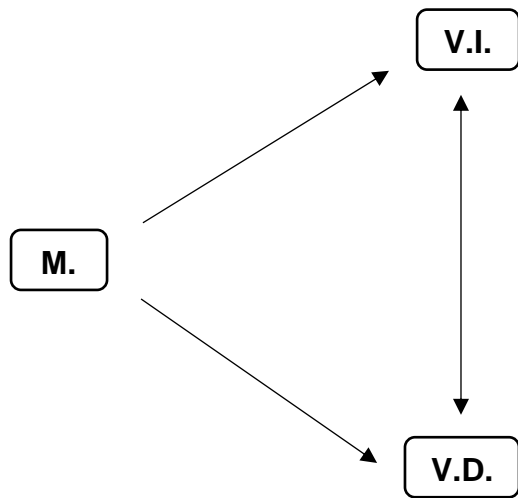


Cálculo de la muestra.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En este estudio, la muestra será similar a la población, compuesta por cincuenta empleados de la entidad pública de Amazonas.

Diseño de la investigación.



M. = Muestra

V.I. = Variable independiente

V.D. = Variable dependiente

Validez y confiabilidad de instrumentos

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA																									
INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																						Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		α Alfa=	k (Números de items)=
1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	103	0.7290838	22
2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	91	Vi (Varianza de cada items)=	13.54875
3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	88	Vt (Varianza Total)=	44.56
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	85	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	
5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	90		
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	INFIABILIDAD Y CONSISTENCIA	
7	1	1	1	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	88	ALFA DE CRONBACH	
8	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	102		
9	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	101		
10	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	2	3	89		
11	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	2	4	94		
12	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	2	3	88		
13	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	1	2	83		
14	5	5	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	87		
15	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	2	2	95		
16	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	91		
17	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	2	93		
18	4	4	4	2	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	2	3	83		
19	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	2	3	95		
20	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	100		
21	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	2	2	83		
22	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	37		
23	1	1	1	3	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	86		
24	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	1	3	32		
25	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	94		
26	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	30		
27	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	102		
28	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	30		
29	4	4	4	2	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	2	3	83		
30	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	32		
31	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	2	96		
32	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	2	2	88		
33	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	1	2	83		
34	4	5	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	2	3	89		
35	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	97		
36	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	98		
37	4	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	2	93		
38	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	32		
39	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	2	94		
40	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	3	86		
Varianzas	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1			

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

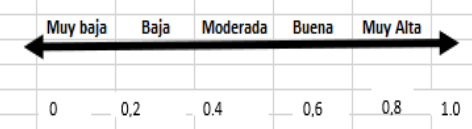
INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS CARGA PROCESAL																							Sumas	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1	5	5	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	88
2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	3	5	2	2	2	4	82
3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	84
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	86
5	5	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	90
6	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	85
7	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	96
8	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	106
9	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	102
10	4	4	4	5	1	3	1	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	88
11	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	94
12	4	5	4	2	2	4	2	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	86
13	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	72
14	5	5	5	5	2	4	2	3	2	2	5	5	5	2	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	91
15	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	81
16	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	82
17	4	4	4	4	2	4	2	2	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	82
18	4	5	4	2	2	3	2	4	5	4	4	4	3	1	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	81
19	4	4	4	5	1	3	1	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	88
20	4	3	3	4	2	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	87
21	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	96
22	5	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	91
23	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	98
24	5	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	92
25	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	82
26	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	91
27	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	106
28	5	5	5	5	2	4	2	3	2	2	5	5	5	2	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	91
29	4	5	4	2	2	3	2	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3	3	5	2	4	4	4	4	80
30	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	91
31	4	4	4	4	2	4	2	2	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	90
32	5	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	4	4	90
33	4	4	4	4	2	2	2	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	81
34	4	5	4	2	2	4	2	4	5	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	89
35	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	100
36	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	105
37	5	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	95
38	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	95
39	4	4	5	5	3	3	1	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	3	5	2	2	2	5	4	84
40	4	5	4	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	85
Varianzas	0.3194	0.34	0.4975	0.99	0.9994	0.6994	0.8694	0.66	0.54	0.6244	0.2944	0.6475	0.6875	1.2	0.4244	0.2775	0.3444	0.6775	0.44	1.0875	0.7744	0.76	0.4475		

Σ (Símbolo de sumatoria)
 α Alfa= 0.7823
 k (Números de items) = 23
 V_i (Varianza de cada items)= 14.601875
 V_t (Varianza Total)= 58.01

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH



Confiabilidad de los instrumentos

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.73	22

SERVICIO DE CALIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.78	23
