



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede
del poder judicial de Lima 2022**

AUTORA:

Cieza Macedo, Juanita Giap (orcid.org/0000-0002-6511-037X)

ASESOR:

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (orcid.org/0000-0002-3218-871X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a mis hijos y a mi madre que son el regalo de Dios más grande que pude recibir.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por permitirme seguir luchando por un futuro mejor y a mis asesores por brindar una enseñanza de calidad.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIONES.....	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	38

Indice de tablas

Tabla1. Niveles de las dimensiones de simplificación administrativa.....	16
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de calidad de servicio.....	18
Tabla 3. Correlación de Spearman entre la simplificación administrativa y calidad de servicio.....	19
Tabla 4. Correlación de Spearman entre la eficiencia administrativa y calidad de servicio.....	20
Tabla 5. Correlación de Spearman entre la reducción de los costos y calidad de servicio.....	21
Tabla 6. Correlación de Spearman entre la reducción de tiempo y calidad de servicio.....	22
Tabla 7. Correlación de Spearman entre la reducción de trámites y calidad de servicio.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de simplificación administrativa.....	15
Figura 2. Niveles de la calidad de servicio.....	17

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022. El estudio fue de tipo básica con un diseño no experimental-correlacional de corte transeccional, la población estuvo conformada por 136 empleados del poder judicial de Lima este, con una muestra de 100 personas, se utilizó el muestreo probabilístico de aleatoria simple, la técnica que se empleó una encuesta y un cuestionario de 20 preguntas por cada variable, el mismos fueron validados por expertos y confiabilizados mediante el Alpha de Cronbach. Los resultados demuestran que la mayoría de los empleados percibieron que la simplificación administrativa fue nivel regular y un 6% en el nivel eficiente, no obstante, el 34% en un nivel deficiente. asimismo, sobre la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima, el 50%, de empleados se encontró en el nivel regular, seguido un nivel alto, no, aunque, el 24% en un nivel bajo. Se concluyó que existe relación directa moderada y significativa entre la simplificación administrativa y calidad de servicio ($Rho=0,684^{**}$; $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$).

Palabras clave: Simplificación administrativa, calidad de servicio, satisfacción al usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to demonstrate the relationship between administrative simplification and the quality of service in a judicial branch in Lima 2022. The study was of a basic type with a non-experimental correlational transectional design, the population consisted of 136 employees of the judiciary of East Lima, with a sample of 100 people, simple random probability sampling was used, the technique used was a survey and a questionnaire of 20 questions for each variable, which were validated by experts and validated by Cronbach's Alpha. The results show that most of the employees perceived that administrative simplification was at a regular level and 6% at an efficient level, however, 34% at a deficient level. Likewise, regarding the quality of service in a judicial branch in Lima, 50% of employees were at a regular level, followed by a high level, no, however, 24% at a low level. It was concluded that there is a moderate and significant direct relationship between administrative simplification and quality of service ($Rho=0.684^{**}$; $p\text{-value}=0.000 < 0.05$).

Keywords: Administrative simplification, service quality, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En Sudamérica, el problema de los trámites engorrosos es una constante (Ferney y Gallo, 2019), en el año 1994 en México se creó una ley federal de procedimiento administrativo, para poder superar la lentitud de cualquier trámite realizado en instituciones estatales, ese antecedente sirvió como directriz de cumplir un propósito que fue, la institucionalización de una política de mejora regulatoria, la adopción de manuales, leyes y guías y leyes vinculantes, fueron instrumentos utilizados en los países de América Latina, para incorporar la simplificación administrativa en su ordenamiento jurídico.

En Colombia, el grado de dificultad de los trámites es mucho mayor que la facilidad de estos, los países como México, Brasil, Panamá y Perú tienen problemas en los trámites, Uruguay es el único País, donde la facilidad de un trámite es mayor a la dificultad en la ejecución de trámites estatales (Roseth, et al, 2018).

Con la normativa adecuada y el compromiso de los gestores, en las instituciones estatales, frente a los problemas continuos que padece la política administrativa gubernamental, la simplificación administrativa se presenta como una solución, ya que tiene apego a los engranajes normativos que regulan las formas de comunicación y colaboración estatal, esto hace que sea posible abreviar los procedimientos (Bueno, 2019).

En la actualidad han sido diversos los cambios que han impactado en la sociedad, debido al auge de las TICs, la globalización, y las migraciones; sin embargo, el mayor impacto ha sido ocasionado por efecto del Coronavirus Covid-19, que ha repercutido a toda escala y en todo ámbito ya sea el económico, político, social y en el de atención al ciudadano (Rodríguez, 2020).

La modernización del estado, no se está cumpliendo, en el sentido que la modernización llega de la mano con la eficiencia de atención al administrado, la tecnología y temas de cultura organizativa, cada vez la atención al usuario en el poder judicial es peor, con el pretexto de la digitalización, ya no se presentan y se hace imposible culminar con algunos trámites (PCM, 2019).

En este escenario, la insatisfacción ciudadana se desborda porque sus necesidades y sus problemas no son resueltos; y porque su percepción sobre las instituciones públicas cada vez más se incrementa hacia la falta de legitimidad de estos gobiernos ocasionando un distanciamiento entre la ciudadanía y el gobierno (Sánchez, 2015). Por otro lado, cuando no existe una cultura de evaluación sobre el desempeño de la gestión, implica que los servidores públicos tienen un elevado desconocimiento sobre como el mal desempeño afecta en el bienestar de la población.

En el Perú, el problema de la insatisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos de las administraciones públicas, se debe principalmente al inadecuado tratamiento de solicitudes ciudadanas, también, se debe a una descualificación de servidores públicos, así como también, al inadecuado enfoque gerencial de los servicios brindados; como la falta de cohesión de las iniciativas de coordinación para mejorar los canales de atención a la ciudadanía (Velasco et al., 2020).

En el año 2016, la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), indicaba que el 94 % de las más de 5.900 disposiciones emitidas entre agosto y octubre carecían de análisis técnico y no cumplían con los estándares mínimos para su publicación, con la creación de la norma de simplificación administrativa, no vino acompañada de una política de información o concientización por parte de los servidores públicos, para que con ello, pongan al estado al servicio del ciudadano, esta situación mejoró con los años, pero no al punto de la eficiencia, que busca la ley de modernización del estado (López y Ghersinich, 2020). En ese orden de ideas se tuvo como problema general: ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022?

En ese sentido, se detallan las siguientes interrogantes específicas: ¿Cómo se relacionan la eficiencia administrativa, la reducción de los costos, la reducción de tiempo, la reducción de trámites y requisitos con la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022?

Considerando las orientaciones de Fernández Bedoya (2020) y Álvarez Risco (2020) la justificación se sustenta en los siguientes términos, justificación teórica,

es importante la calidad de servicio además, es un objetivo de la ley de modernización del estado, y por ende debe de ser prioridad, ya que el fin de todo gobierno es pacificar y crear políticas de mejoramiento de vida de estos, como justificación práctica, es importante dar a conocer no solo a la comunidad académica, sino a toda la población, que la simplificación administrativa, debe de estar presente en todas las instituciones más aun cuando se trate de tema jurídicos, y como justificación metodológica es importante porque se creará un instrumento validado que nos ayuda a determinar la vinculación entre las variables en mención.

Como objetivo general se tuvo que demostrar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022

En tanto, como objetivos específicos se tuvo que demostrar cómo se relacionan la eficiencia administrativa, la reducción de los costos, la reducción de tiempo, la reducción de trámites y requisitos con la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022.

En el mismo orden de ideas se tuvo como hipótesis general: Existe relación directa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022. Así mismo, como hipótesis específicas se tuvo: Existe relación directa entre la eficiencia administrativa, la reducción de los costos, la reducción de tiempo, la reducción de trámites y requisitos con la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente nacional se tuvo a Cruz (2022) quien indicó como principal finalidad encontrar la vinculación entre la atención al ciudadano y la simplificación administrativa, Investigación, cuantitativa de nivel correlacional, de la cual se concluye que, la prueba de vinculación arroja un 39%, con un P valor de 0.000 permitiendo con ello que la hipótesis planteada por la investigación de Cruz determine que las variables tienen vinculación directa, como inferencia se puede señalar que la simplificación administrativa, trajo consigo gran ayuda a la administración pública, en especial para los usuarios o administrados.

Por otro lado, Silva (2021) desarrolló como principal objetivo determinar un modelo de simplificación administrativa que busca mejorar la satisfacción del usuario. Tesis de diseño descriptivo, enfoque cuantitativo, no experimental sobre el que se aplicó un para una muestra de 62 estudiantes un cuestionario de 25 ítem. Investigación de la cual se permite concluir que debido a que tanto el tiempo de atención como los costos son altos, los procedimientos son poco accesibles; la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel regular en un 53% y en un 34% de este nivel deficiente.

En el mismo sentido Loaiza (2022) estableció como principal objetivo señalar como el gobierno digital y la simplificación administrativa se vincula, de nivel descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo culmina la investigación indicando que existe vinculación inversa moderada entre la variable de simplificación administrativa y gobierno digital dentro de los resultados se obtuvo que 66.2% es el grado del vínculo, se acepta la hipótesis e inferencialmente se puede señalar que el gobierno electrónico ayuda con el cumplimiento de la ley de simplificación administrativa.

Para Jiménez (2022) quien desarrolló como principal objetivo determinar un modelo de simplificación administrativa que busca mejorar la satisfacción del usuario. Investigación que fue desarrollada mediante un alcance descriptivo sobre el que se aplicó en una muestra de 62 estudiantes un cuestionario y una encuesta. Investigación de la cual se permite concluir que debido a que tanto el tiempo de atención como los costos son altos, los procedimientos son poco accesibles; la

satisfacción del usuario se encuentra en un nivel regular en un 53% y en un 34% de este nivel deficiente.

Como investigaciones internacionales se tuvo a Monsivais (2019) tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos recibidos por la población en un Estado de México y la confianza de los pobladores, investigación de enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta y como estadística el estadígrafo de multinivel, se utilizó las tablas de frecuencia, y concluyó indicando que cuando los ciudadanos perciben una excelente calidad de servicio estatal, influye positivamente en la confianza política.

En el mismo sentido López (2020) tuvo como objetivo desarrollar estrategias relacionadas a la simplificación de trámites para mejorar las regulaciones que realiza la comisión de mejora regulatoria de México. De tipo aplicado. De la cual se concluyó que, este tipo de reformas poseen al sector productivo como uno de sus dos grandes beneficiarios puesto que las MYPES se ven aventajadas ante los mismos costos que sufren por la alta transacción ante la asimetría de información en lo correspondiente al trámite público y al departamento administrativo y contable; de igual manera los ciudadanos vienen siendo el otro gran sector que se beneficia ya que la implementación agobiante de diversas políticas públicas y sus formalidades respectivas limitan y dificultan el acceso a una buena gestión de sus trámites administrativos por lo tanto al simplificarse y exponerse gracias a la transparencia, sus trámites se ven agilizados y resueltos de forma más sencilla.

Herdoiza (2020) tuvo como principal finalidad buscar la vinculación entre la atención al alumno y la simplificación administrativa en educativa en Ecuador, estudio de enfoque cuantitativo, paradigma positivista, nivel correlacional, 187 estudiantes fueron la muestra, el tipo de muestreo no probabilístico y el cuestionario consto de 20 item, finalmente concluyó. Indicando una relación $r = 0.82$. se acepto la hipótesis planteada, concluyó indicando que aun cuando existe una normativa de simplificación, en la institución educativa, solicitan una gran cantidad de requisitos, para la emisión de certificados estudiantiles.

Otro antecedente se tuvo a Remache (2019) quien indicó que deseaba saber cuál es la relación entre satisfacción y calidad del usuario, como principal resultado se

pudo señalar que el 56% estaba satisfecho con la atención con tendencia a mejorar, se concluyó la investigación indicando que en la empresa, las 2 variables en mención tienen un $r = 0,579$ demuestra una relación positiva, la $sig = 0.048 < 0.05$, aceptable la proposición y concluyó que a mejor calidad de servicio mejor será la satisfacción al usuario.

El poder judicial en el Perú, en uno de los poderes autónomos, de la nación peruana, principalmente, en el auge económico, político, y principalmente jurisdiccional, es decir no acepta injerencias de los otros dos poderes del estado que son el poder legislativo y el poder ejecutivo, donde el jefe máximo es el Presidente del Perú, (Bazo, 2019) este derecho de autonomía está plasmado en la constitución política del Perú, no existe ni debería existir otra jurisdicción análoga al poder judicial, a no ser que sea la justicia castrense o los acuerdos arbitrales, el poder judicial según la carta magna peruana, la institución pública encargada de que la justicia sea administrada de manera correcta y por mandato a ley, a través de órganos jerarquizados (Salazar, 2014).

La teoría General de sistemas, se entiende que, para llegar a la eficiencia en el desempeño laboral, nos referimos en este caso a los funcionarios sobre la simplificación administrativa, se necesita saber, querer y poder realizarlo, es la única manera que la teoría se convierta en práctica, relacionado a nuestro tema, la sola creación de la norma, no es suficiente, sino un compromiso constante de todos los intervinientes, para García (2020) el componente principal, es la persona, como ente, conocedora de distintas realidades.

Jiménez (2022) ha definido a la simplificación administrativa como el conjunto de acciones y principios que tienen la ruta de encaminar la identificación, la clasificación y realizar propuestas que mejoren de manera permanente los procedimientos administrativos, tanto como la reducción de tiempo en trámites, así como la agilización de algunos trámites.

Para Molina (2016) definió el término de simplificación administrativa y lo enmarca en un concepto general indicando que tiene equivalencia a la acción de simpleza de algún procedimiento, por ese motivo, la simplificación administrativa en las entidades públicas hace referencias específicamente a realizar actos y convertirlos

en más sencillos, o más fáciles de realizar o menos complicados, en general se infiere en agilizar los procedimientos, que en su momento fueron burocráticos.

En un gobierno eficiente, las entidades deben de trabajar de forma conjunta, esto quiere decir de manera colaborativa y trabajar el estado y todas las instituciones como si fueran una, de esa manera facilita la atención de los usuarios, el estado cumple con su obligación y reduce los trámites administrativos llegando a la simplificación administrativa, cumpliendo el objetivo de una nación que está al servicio de sus ciudadanos (Roseth, et al. 2018).

Como primera dimensión la eficiencia administrativa Wunder (2018) indicó que desde un enfoque jurídico el origen de eficiencia administrativa tiene sentido particular, en cuanto al cumplimiento por parte de la administración, teniendo claro como intervenir oportunamente en plan sobre la corrección o incorrección de métodos y procedimientos establecidos para el mejor manejo de los órganos competentes. No obstante, para el derecho se ejecuta en medida considerada por quien lo interprete. En resumen, es posible indicar que jurídicamente hablando de eficiencia administrativa puede entenderse que está impuesto por la constitución a la administración pública dirigidos por el ordenamiento jurídico.

Para Coz y Pérez (2017) señalaron que la eficiencia administrativa pueda ser considerados en el logro de aquellos objetivos que se han propuesto una entidad sea particular o estatal con el menor tiempo y recursos disponibles, así mismo Koontz y Weiherich (2004) han indicado que la eficiencia administrativa está relacionada con obtener algún resultado óptimo y la inversión sea menor, cuando hablamos de inversión nos referimos a tiempo y recursos.

Sobre la segunda dimensión reducción de costos Morillo (2021) define que la única manera de reducir costos es a través del uso de procesos que permitan disminuir los costos para poder incrementar las ganancias, teniendo como finalidad mejorar los flujos de efectivo con el fin de contrarrestar un declive a corto plazo en los resultados operativos que probablemente tiene que ver con aquellos que no tienen impacto en el rendimiento empresarial. Las empresas grandes deben controlar sus activos a fin de disminuir la baja rotación de activos y lograr obtener una rentabilidad económica más alta.

En el mismo sentido para Gutiérrez (2019) ha señalado que reducir costos es más notorio en la parte interna de la cualquier institución, se debía aprovechar la capacidad instalada con la finalidad de que se incrementen los ingresos con relación a los costos fijos generando un apalancamiento positivo operativo. En la actualidad se debe tener en cuenta que no solo se puede disminuir costos centrándonos en los volúmenes de producción si no tener en cuenta el ciclo de vida más cortos y exigencias de calidad en los productos.

Es importante comprender que la reducción de costos promueve que dentro del Estado haya una eficiencia sin la necesidad de gastar de manera insuficiente los gastos dentro del Estado. Es muy usado para las organizaciones para luego atraer clientes en un ambiente de competencia para generar la mejor eficiencia posible en aras de cumplir con el pueblo (Gutiérrez, 2019).

Sobre la tercera dimensión reducción de tiempos (Izar et al. 2016) indicó es la optimización del tiempo utilizado, es decir realizar una labor o un servicio en el menor tiempo posible, este tipo de reducción nos lleva a la eficiencia. La reducción de tiempos es producto de la participación y la simplificación de los procesos, que coadyuvan a mejorar el cumplimiento de la administración pública conductista. Ello amplía la comprensión de cómo la carga administrativa puede influir en el desempeño de la administración pública (Nikos, 2018).

La reducción de la carga administrativa influye directamente en la reducción de tiempos, por lo que, al mejorar el rendimiento de la política y la rendición de cuentas, se podrían evitar problemas de carga administrativa. En ese sentido, la calidad del marco regulatorio también afecta al funcionamiento de la administración, ya que, con la intensiva solicitud de requisitos y formalidades, se sacrifica tiempo que puede ser reciclado para otros procesos productivos (Nefara, 2019).

La reducción de tiempos es importante dentro del área administrativa, debido a que la misma provoca o genera que los administradores como parte de una entidad pública brindan eficiencia a los ciudadanos. En ese mismo lineamiento, los administrados se encontrarían satisfechos con esa situación, lo que puede generar que, las entidades estarían en una situación de condescendencia con la situación de cómo operan los operadores de la administración pública (Nefara, 2019).

Como cuarta dimensión la disminución de trámites es la disminución de papeleos, las universidades y los individuos que intentan obtener las prestaciones gubernamentales a las que tienen derecho legalmente. Aunque la PRA pretende reducir estas cargas, establece un proceso burocrático engorroso que probablemente disuade de la recopilación de información útil a pequeña escala (Lazaro et al, 2020). Un mecanismo para comprender mejor el impacto del papeleo, incluida la carga acumulada; un sistema revisado que permita un mayor escrutinio de los requisitos de recopilación de información más gravosos e importantes y menos tiempo dedicado a los más rutinarios; y una flexibilidad adicional para las agencias que tratan de cumplir con la PRA y para la Oficina de Información y Asuntos Regulatorios que trata de hacerla cumplir (Shapiro, 2019).

Como siguiente variable: La calidad de servicio, se puede decir sobre este término que es como los usuarios o clientes miden la manera como los tratan cuando acuden a una institución o empresa, uno de los principales factores sería la confiabilidad, la seguridad y la empatía de como tratan al usuario o cliente (Ferrer y Clemenza, 2016).

La calidad de servicio fue definida como, la manera de medir la satisfacción de un cliente, o sobre pasa las expectativas que algún cliente tiene del servicio, también se puede señalar que es la percepción positiva de algún cliente habitual, para Campaña (2019) indico que se entiende por calidad de servicio la contraprestación de conformidad y satisfacción entre una institución y un cliente que cumple con resolver las necesidades solicitadas, cuantificar o dimensionar no es una tarea fácil, Berry et al. (1989). Se han basado en 2 dimensiones globales: confiabilidad y empatía.

En cuanto a la primera dimensión de la segunda variable, la confiabilidad es la capacidad de prestar los servicios prometidos de forma precisa y fiable. El rendimiento debe estar en consonancia con las expectativas de los clientes, lo que significa puntualidad, el mismo servicio a los clientes y sin errores (De la Hoz, 2017). Así pues, la capacidad de prestar los servicios prometidos es rápida, precisa y satisface a los clientes que acuden a la empresa o cooperativa y también a otros centros de trabajo (Ishaq y Cats, 2020).

Los conocimientos y la amabilidad, así como la capacidad de realizar tareas de forma espontánea, pueden garantizar un buen rendimiento, lo que da lugar a la confianza de los clientes. Por lo tanto, proporcionar direcciones de acuerdo con los conocimientos que posee el servicio a los clientes (Idayati et al, 2020).

Es aquel grado de que un instrumento va a producir efectivos resultados coherentes y lógicamente consistentes. Eso quiere decir que, dentro de un margen de su aplicación direccionado hacia un mismo sujeto, producirá un resultado favorable, para con todos, sin algunas distinciones de por medio (Ishaq y Cats, 2020). La confiabilidad es importante debido a que, se maneja correctamente la precisión dentro de una propiedad psicométrica que indica el vínculo con la ausencia de error de la medición, y la consistencia de puntuaciones obtenidas en plazos bastante elevados de medición con uno mismo.

Como segunda dimensión se tuvo a la seguridad que puede ser entendido como la sapiencia que tienen los empleados de las organizaciones para poder generar credibilidad y confianza entre los clientes (Afshan et al, 2021). Es de suma necesidad que los empleados y trabajadores de una organización mantengan la credibilidad para los usuarios con la finalidad que se cree un ambiente ameno (Amit, 2019).

La seguridad es aquella situación en la que los peligros y condiciones que van a lograr la provocación de todo tipo de daños, es decir por medio de la misma se genera que, haya un control de todos los posibles peligros que se puedan suscitar en diferentes aspectos, del mismo modo la preservación de la salud y el bienestar de un individuo y de un colectivo (Amit, 2019).

Como última dimensión se tuvo a la empatía que viene siendo el carisma o la manera de ponerse en el lugar de otra persona, dentro de las áreas de atención, es la característica que otorga un valor agregado (Iglesias et al, 2019).

La empatía es la acción en la que un sujeto se pone en el lugar de otra persona, con la finalidad de otorgar un beneficio de cuidado al prójimo y demás sujetos, que en este caso serían lo administrados, quienes se encuentran condicionados al accionar del colectivo de administradores como representantes de una entidad pública estatal (Iglesias et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

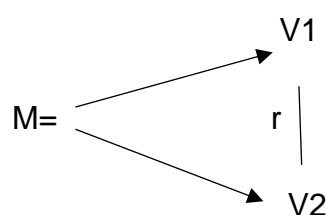
3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue de tipo básica, por qué sólo se buscó demostrar la relación de dos variables sin intenciones de resolver un problema particular, en ese sentido, los estudio teóricos o básicos no tienen un propósito aplicado a los hechos, direccionado a las teorías encontradas (CONCYTEC, 2018).

La investigación según el enfoque fue cuantitativa, para Campos (2016) este tipo de enfoque, predomina las estadísticas, sobre la cualidades, las investigaciones de enfoque cuantitativo están ligadas a las investigaciones positivistas.

El nivel es correlacional, para Valderrama (2013) aquí se encuentran los objetivos, por los cuales se podrá establecer la relación entre variables, el alcance correlacional tiene una característica visual en el título, que es el conjunto, dentro de la lista de alcances el correlacional esta después del nivel descriptivo y antes del nivel explicativo.

Los estudios no experimentales no permiten la manipulación o mutación de variables, puesto que su finalidad, es observar la variable en su estado natural mediante una examinación estadística (Hernández et al, 2014).



La **M** hace alusión a los participantes en el estudio y **V1** y **V2** a las variables y la **r** significa: correlación estadística.

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual: V1 Simplificación administrativa

“El estado prioriza las necesidades del ciudadano, esto se evidencia con el trabajo coordinado de las entidades como una organización que permite facilitar el

acceso a derechos y obligaciones del empresario y la ciudadanía” (Roseth et al., 2018 p. 160).

Definición operacional:

Así mismo se operacionalizó la variable simplificación administrativa, en cuatro (4) dimensiones: Eficiencia administrativa, Reducción de costos, Reducción de tiempos y Reducción de trámites y requisitos, cada dimensión con sus respectivos indicadores que sirvieron para realizar los cuestionarios, que fueron 20 con una escala ordinal.

Definición conceptual: V2 Calidad de servicio

“La calidad del servicio se entiende como el equilibrio de la satisfacción y las expectativas en la relación mutua entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades” (Campaña, 2019, p.301).

Definición operacional

Así mismo se operacionalizó la variable calidad de servicio, en cinco (5) dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía, cada dimensión con sus respectivos indicadores que sirvieron para realizar los cuestionarios, que fueron 20 con una escala ordinal.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Fueron 136 trabajadores del poder judicial de Lima este, que fueron la población de la investigación.

La población puede ser definida como la cantidad de personas que manejan una cierta característica, además es importante para la investigación por que nos brindará información que servirá como insumo para la continuación de la tesis (Palomino, 2019).

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) señalaron que la muestra es un grupo de la población, este grupo es representativo, en el presente estudio la muestra fue 100 empleados, fue calculada con una fórmula para poblaciones finitas (ver anexo 07).

Muestreo probabilístico

Para la selección de la muestra se ha utilizado el muestreo probabilístico aleatoria simple. El muestreo probabilístico aleatorio se refiere a que todos los participantes del estudio tienen la misma oportunidad de ser elegidos para participar en el estudio (Ñaupás et al, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó en la investigación, fue la encuesta, consiste en la redacción de preguntas predeterminadas, con respuesta sugeridas, por lo general utilizando escalas como las de Likert, para Valderrama (2013) indicó que la técnica por excelencia en tesis de enfoque cuantitativo es la encuesta, ya que es una manera objetiva y ordenada de recolección de datos de trabajo de campo.

Como la técnica es la encuesta, tiene coherencia que sea la herramienta el cuestionario, que viene a ser el acopio de información en una hoja electrónica o física, donde se plasmaron las preguntas que coadyuvaran a cumplir los objetivos, se utilizó respuestas tipo Likert.

En cuanto la validación es la revisión por parte de expertos en el tema de investigación, la validación da es si verdaderamente está bien o mal redactado el cuestionario.

La confiabilidad del instrumento, previo a la realización de la prueba piloto, se calculó mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach por ser un cuestionario con una escala de tipo Likert (ver anexo 5).

Para la variable 1 simplificación administrativa se tuvo una confiabilidad de ,842 u 84.2%. Para la variable 2 calidad de servicio se tuvo una confiabilidad de ,883 u 88.3%, de ambos se infiere que el cuestionario fue altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Se realizó la investigación, creando un instrumento que nos ayudó a cumplir los objetivos trazados, se validó la investigación por tres expertos, acto seguido se realizó una prueba piloto para medir la confiabilidad, de 2 cuestionarios con 20 preguntas por cada variable, después de superar la confiabilidad se aplicó el cuestionario a la totalidad de la muestra presentada, dentro de las encuestas estuvo el consentimiento informado. Los resultados fueron plasmados en una hoja Excel, para poder realizar el baremo, para luego trasladar los resultados a un programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Después de haber realizado el baremo de ambas variables (ver anexo 4), se hizo el análisis descriptivo, mediante las tablas y figuras porcentuales, asimismo, se hizo la prueba de normalidad, por ser la muestra mayor a 50 personas se utilizó, la prueba de Kolmogorov Smirnov (Aslam, 2019). En el cual se abstuvo datos sin de distribución normal, es por ello que se utilizó la prueba no paramétrica se coeficiente de Rho de Spearman para la contratación de hipótesis, y conocer el grado de relación de las variables (Yang et al, 2021).

3.7. Aspectos éticos

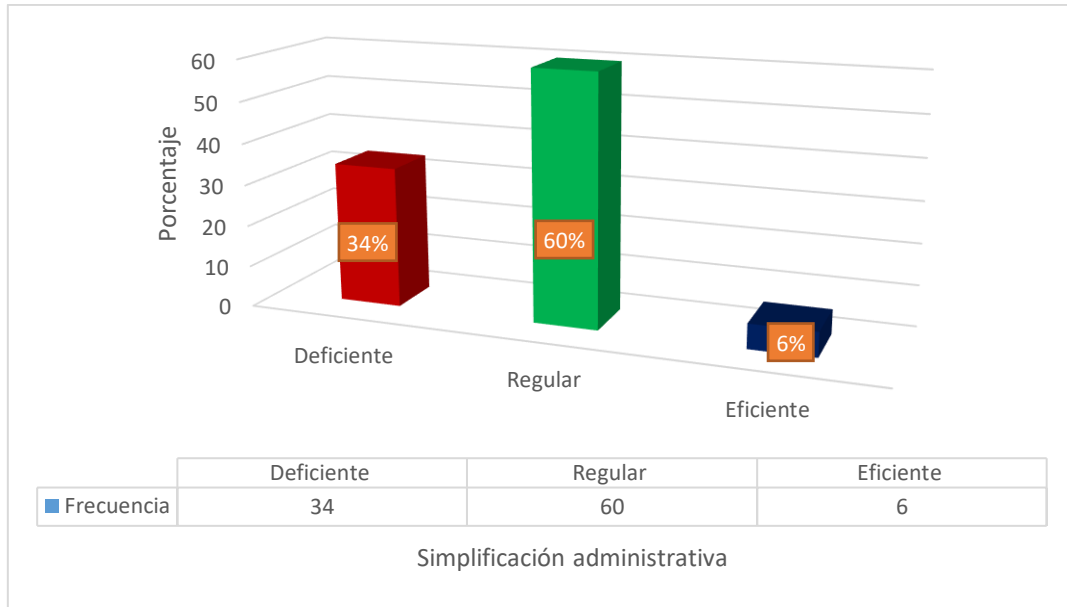
La investigación fue desarrollada teniendo en cuenta los lineamientos que la universidad establece asimismo también se respalda con la normatividad de la escuela; la investigación posee un carácter auténtico puesto que ha sido producto del esfuerzo desempeñado por el investigador; autenticidad que se fue evidenciada en el documento extraído por el programa del Turnitin.

De igual manera, el desarrollo de la investigación se basó y se realizó en correspondencia los principios básicos de la ética conocidos como la no maleficencia, la beneficencia, la autonomía y la buena fe directrices que permitieron el desarrollo de la investigación; además los referentes que fueron utilizados en la base teórica y en el resto de la investigación fueron citados de acuerdo con el sistema APA lo que permitirá verificar la autenticidad del documento.

IV. RESULTADOS

Figura 1

Niveles de la simplificación administrativa



En la figura 1 se observa del total de los encuestados respecto a la simplificación administrativa en una sede del poder judicial de Lima, la mayoría de los encuestados que equivale al 60% (n=60), se encuentran en el nivel regular y un 6% (n=6) en el nivel eficiente, no obstante, el 34% (n=34) en un nivel deficiente.

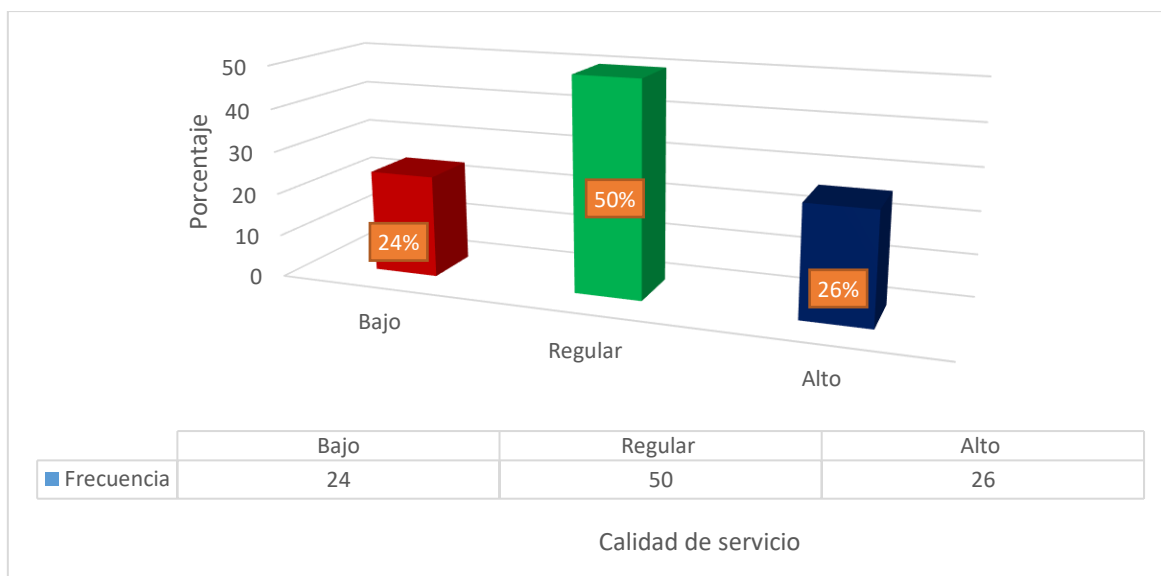
Tabla 1*Niveles de las dimensiones de simplificación administrativa*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Eficiencia administrativa	Deficiente	32	32,0
	Regular	51	51,0
	Eficiente	17	17,0
	Total	100	100,0
Reducción de costos	Deficiente	34	34,0
	Regular	59	59,0
	Eficiente	7	7,0
	Total	100	100,0
Reducción de tiempos	Deficiente	45	45,0
	Regular	38	38,0
	Eficiente	17	17,0
	Total	100	100,0
Reducción de trámites	Deficiente	51	51,0
	Regular	40	40,0
	Eficiente	9	9,0
	Total	100	100,0

Del total de trabajadores encuestados del poder judicial de Lima este, se aprecia que el nivel regular tiene predominio en la eficiencia administrativa con un 51% y reducción de costos un 59%, sin embargo, el nivel deficiente predomina en la reducción de tiempos con un 45% y trámites un 51%.

Figura 2

Niveles de la calidad de servicio (CS)



En la figura 2, se aprecia del total de los encuestados sobre la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima, el 50% (n=50), de encuestados se encuentran en el nivel regular, seguido por el 26% (n=26) en un nivel alto, aunque, el 24% (n=24) en un nivel bajo.

Tabla 2*Niveles de las dimensiones de calidad de servicio*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Bajo	19	19,0
	Regular	41	41,0
	Alto	40	40,0
	Total	100	100,0
Confiabilidad	Bajo	21	21,0
	Regular	36	36
	Alto	43	43
	Total	100	100,0
Seguridad	Bajo	20	20,0
	Regular	53	53,0
	Alto	27	27,0
	Total	100	100,0
Capacidad de respuesta	Bajo	23	23,0
	Regular	43	43,0
	Alto	34	34,0
	Total	100	100,0
Empatía	Bajo	17	17,0
	Regular	37	37,0
	Alto	46	46,0
	Total	100	100,0

Del total de trabajadores encuestados del poder judicial de Lima este, se aprecia que el nivel regular predominó en la dimensión seguridad con un 53% seguido por capacidad de respuesta con 43% y elementos tangibles respectivamente, aunque en la dimensión confiabilidad y empatía el nivel de calidad de servicio fue de nivel alto con porcentajes de 43 y 46 por ciento.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 3

Correlación de Spearman entre la simplificación administrativa y calidad de servicio

		SA	CS
Rho de Spearman	SA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	CS	Coeficiente de correlación	,684**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Se observa que el Rho de Spearman fue de 0,684**, esto explica que la correlación fue directa moderada entre la variable SA y CS; asimismo, el p valor= 0,000 menor a 0,05, por ello, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Hipótesis específica 1

Tabla 4

Correlación de Spearman entre la eficiencia administrativa y calidad de servicio

		EA	CS
Rho de Spearman	EA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	100
	CS	Coeficiente de correlación	,631**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Se observa que el Rho de Spearman fue de 0,631**, ello quiere decir, que la correlación es directa moderada entre la eficacia administrativa y calidad de servicio; asimismo, el p valor = 0,000 fue menor a 0,05, por ello, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Hipótesis específica 2

Tabla 5

Correlación de Spearman entre la reducción de los costos y calidad de servicio

			RC	CS
Rho de Spearman	RC	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	CS	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Se observa que el Rho de Spearman fue de 0,516**, ello quiere decir, que la correlación es directa moderada entre la reducción de costos y calidad de servicio; asimismo, el p valor = 0,000 fue menor a 0,05, por ello, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Hipótesis específica 3

Tabla 6

Correlación de Spearman entre la reducción de tiempo y calidad de servicio

			RT	CS
Rho de Spearman	RT	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	CS	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Se observa que el Rho de Spearman fue de 0,537**, ello quiere decir, que la correlación es directa moderada entre la reducción de tiempo y calidad de servicio; asimismo, el valor de $p= 0,000$ fue menor a 0,05, por ello, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Hipótesis específica 4

Tabla 7

Correlación de Spearman entre la reducción de trámites y calidad de servicio

		RT	CS
Rho de Spearman	RT	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	100
	CS	Coefficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Se observa que el Rho de Spearman fue de 0,576**, ello quiere decir, que la correlación es directa moderada entre la reducción de trámites y calidad de servicio; asimismo, el valor de $p= 0,000$ fue menor a 0,05, por ello, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

V. DISCUSIONES

Dentro de este capítulo se presenta el cruce de información entre los resultados que se tengan y los compararemos con los resultados de otras investigaciones y además con las teorías, estas comparaciones pueden ser divergentes como convergentes, entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, en cuanto a la simplificación administrativa, es una ley dirigida para aminorar el régimen burocrático existente, en todas las instituciones estatales, por otro lado uno de los objetivos primordiales de la ley de modernización del estado es mejorar la calidad de vida de los conciudadanos, especialmente los que tienen que hacer uso de instituciones, como comunas, instituciones judiciales como fiscales.

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar cómo se relacionan la simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022, y dando respuesta a este objetivo según el estadígrafo Spearman señaló que la relación existente entre las variables de la investigación, simplificación administrativa (V1) y Calidad de servicio (V2), sobre 100 trabajadores del poder judicial de Lima este. En la figura1 se observa del total de los encuestados respecto a la simplificación administrativa en una sede del poder judicial de Lima, la mayoría de las encuestados que equivale al 60% (n=60), se encuentran en el nivel regular y un 6% (n=6) en el nivel eficiente, no obstante, el 34% (n=34) en un nivel deficiente.

Se acepta la hipótesis propuesta porque el P valor fue de 000, El nivel de vinculación fue de ,597 de Rho de Spearman, esta correlación se considera moderada según el criterio de la tabla de correlación, en ese mismo orden de ideas, la variable simplificación administrativa, tiene un nivel de 35%, y un 59%, entre bajo y regula se entiende que dentro de esta institución la simplificación administrativa como objetivo de la ley de modernización administrativa no está dando resultados, ya que la percepción de los usuarios es que esta institución es ineficiente.

Estos datos guardan relación con la investigación de Cruz (2022) quien indicó como principal finalidad encontrar la vinculación entre la atención al ciudadano y la simplificación administrativa, Investigación, cuantitativa de nivel

correlacional, de la cual se concluye que, la prueba de vinculación arroja un 39%, con un P valor de 0.000 permitiendo con ello que la hipótesis planteada por la investigación de Cruz determine que las variables tienen vinculación directa, como inferencia se puede señalar que la simplificación administrativa, trajo consigo gran ayuda a la administración pública, en especial para los usuarios o administrados. Así mismo, Silva (2021) quien dentro de sus principales conclusiones indicó que, debido a que tanto el tiempo de atención como los costos son altos, los procedimientos son poco accesibles; la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel regular en un 53% y en un 34% nivel deficiente.

En cuanto al objetivo específico 1: Indicar cómo se relacionan la eficiencia administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022, la eficiencia es un plus tiene un resultado y tiene que ser excelente es lógico que este término se relaciona con la calidad de servicio, 53%, así mismo 7% señalaron que la eficiencia administrativa, En la figura 2, se aprecia del total de los encuestados sobre la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima, el 50% (n=50), de encuestados se encuentran en el nivel regular, seguido por el 26% (n=26) en un nivel alto, aunque, el 24% (n=24) en un nivel bajo., una deficiente eficiencia administrativa permite una deficiente calidad de servicio, pocas personas encuestadas señalan que existe eficiencia en la administración en las instituciones judiciales, además, la relación existente entre la dimensión eficiencia administrativa (D1V1) y la variable calidad de servicio (V2), debido al cuestionario realizado sobre 100 trabajadores del poder judicial de Lima este. El valor de la Sig. (Bilateral) fue de ,000 y este dato es menor al parámetro del SPSS en estudio ($p < 0.05$), estos resultados son significativos, es por ese motivo que se rechaza la hipótesis general nula (H_0) y se acepta la hipótesis general (H_1). El grado de correlación fue de ,521 de Rho de Spearman, esta correlación se considera moderada según el criterio de la tabla de correlación.

Estos datos precedentes guardan convergencia con lo indicado por Ramos y Casa (2018) quien concluyeron señalando que, la calidad de atención a la ciudadanía se basa en la línea de trabajo que mejora los procesos y productos que otorga la administración pública es por ello que mediante la simplificación de trámites y servicios y la duración de los mismos se podrá evaluar la medición del desempeño

en la atención del usuario, considerando directamente que es la percepción ciudadana la que se debe evaluar, esto guarda relación con lo indicado por el teórico Wunder (2018) quien indicó que desde un enfoque analítico, el origen de eficiencia administrativa tiene sentido particular, en cuanto al cumplimiento por parte de la administración, teniendo claro como intervenir oportunamente en plan sobre la corrección o incorrección de métodos y procedimientos establecidos para el mejor manejo de los órganos competentes.

En cuanto al objetivo específico 2: Señalar cómo se relacionan la reducción de los costos y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022, entre los principales hallazgos encontrados se puede señalar que: el 58% estañen un nivel moderado, según la interpretación de la tabla, una deficiente reducción de costos permite una deficiente calidad de servicio, se entiende que todo la mayoría de los tramites estatales debe de ser gratuitos, pero algunas instituciones hace caso omiso de esa norma, inclusive cobran por copias físicas en información digital. El grado de correlación fue de ,397 de Rho de Spearman, esta correlación se considera moderada según el criterio de la tabla de correlación.

Estos hallazgos guardan relación con lo indicado por Jiménez (2022) quien concluyo indicando que debido a que el tiempo de atención, como los costos en los procedimientos son poco accesibles; la satisfacción del usuario, depende si estas situaciones se acortan, vale decir que si se redujera algunos costos, el nivel de satisfacción de usuario se elevaría, en la actualidad se encuentra en un nivel regular en un 53% y en un 34% de este nivel deficiente, en el mismo sentido Marín et al (2019) ha indicado que la reducción de costos en un trámite, es necesario comprender que se trata de un proceso que se lleva a cabo la intención de minimizar los gastos, por supuesto no son decisiones que se toman a la ligera es importante un análisis previo a estas por parte de las autoridades de la institución

En cuanto al objetivo específico 3: Determinar cómo se relacionan la reducción de tiempo y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022, para este objetivo se obtuvo que el nivel de para la reducción de tiempo fue de 18% y en un nivel moderado el 20%, Se observa que el Rho de Spearman fue de 0,516**, ello quiere decir, que la correlación es directa moderada entre la reducción de costos y calidad de servicio; asimismo, el p valor = 0,000 fue menor a

0,05, por ello, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , La calidad en el servicio público suele tener una arista muy generalizada, que es cuando los trámites se tornan eternos. Muchos usuarios ya acuden resignados a perder el día completo en un trámite que no sabe cuánto puede llegar a demorar.

Lo positivo de esta realidad, si te toca gestionar el servicio público, es que, más que en otras actividades, como la expectativa de los usuarios es baja, con un poco de buena gestión se conseguirá satisfacerlos más que si el mismo efecto sucediera en otro rubro.

Estos datos guardan relación con lo indicado por Gamboa y Arcentales (2019) quien concluyó que, la simplificación de todos los procesos sirve como un soporte institucional que facilitará la creación de diversos canales que no solo fomenten la participación ciudadana sino también la transparencia al momento de desarrollar los servicios y procesos por parte de la administración pública. En este sentido es importante mencionar que el gobierno electrónico impacta positivamente la gestión pública desarrollada en el estado del Ecuador puesto que supone una transformación a nivel global cambiando para bien la gestión gubernamental, acortando los tiempos de atención y aumentando la calidad de servicio, así mismo guarda relación con lo indicado por Loaiza (2022) se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la variable simplificación administrativa y gobierno digital, y esta acción ayuda que reducir el tiempo de trámite, porque se podría realizar los trámites desde una computadora desde casa, esto debido a que la prueba de correlación de Rho de Spearman brinda un resultado $r = 0.662$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general planteada por el investigador.

En cuanto al objetivo 4: Indicar cómo se relacionan la reducción de trámites y requisitos con la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022, dentro de los principales datos se tuvo que: el 16% han señalado que la reducción de trámites y requisitos, se encuentra en un nivel deficiente, Se observa que el Rho de Spearman fue de $0,576^{**}$, ello quiere decir, que la correlación es directa moderada entre la reducción de trámites y calidad de servicio; asimismo, el valor de $p = 0,000$ fue menor a 0,05, por ello, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . El

grado de correlación fue de ,520 de Rho de Spearman, esta correlación se considera moderada según el criterio de la tabla de correlación.

Estos hallazgos guardan relación con lo señalado por, López (2021) quien concluyó, señalando que la simplificación de trámites y procesos mediante la digitalización ha cambiado el modo de desempeñar los procesos regidos por la administración puesto que al introducir tecnología se aumenta la escala de resolver de forma rápida y segura los inconvenientes que poseen los administrados, sirviendo también para promover la aplicación de las tecnologías para reducir el costo del cumplimiento de las formalidades establecidas en la regulación, además a nivel internacional López Azumendi (2020) quien concluyó que, las reformas de simplificación, poseen al sector productivo como uno de sus dos grandes beneficiarios puesto que los usuarios se ven aventajadas ante los mismos costos que sufren por la alta transacción ante la asimetría de información en lo correspondiente al trámite público y al departamento administrativo y contable; de igual manera los ciudadanos vienen siendo el otro gran sector que se beneficia ya que la implementación agobiante de diversas políticas públicas y sus formalidades respectivas limitan y dificultan el acceso a una buena gestión de sus trámites administrativos por lo tanto al simplificarse y exponerse gracias a la transparencia, sus trámites se ven agilizados y resueltos de forma más sencilla.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se demostró que existe correlación directa moderada y significativa entre simplificación administrativa y calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022 ($Rho=0,684^{**}$), con un $p=$ valor= $0,000 < 0,05$). Lo que se infiere, conforme se incremente la simplificación administrativa se incrementará la calidad de servicio.

Segunda

Se demostró que existe correlación directa moderada y significativa entre la eficacia administrativa y calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022 ($Rho=0,631^{**}$), con un $p=$ valor= $0,000 < 0,05$). Lo que se infiere, conforme se incremente la eficacia administrativa se incrementará la calidad de servicio.

Tercera

Se demostró que existe correlación directa moderada y significativa entre la reducción de costos y calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022 ($Rho=0,516^{**}$), con un $p=$ valor= $0,000 < 0,05$). Lo que se infiere, conforme haya reducción de costos se incrementará la calidad de servicio.

Cuarta

Se demostró que existe correlación directa moderada y significativa entre la reducción de tiempo y calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022 ($Rho=0,537^{**}$), con un $p=$ valor= $0,000 < 0,05$). Lo que se infiere, conforme haya reducción de tiempo se incrementará la calidad de servicio.

Quinta

Se demostró que existe correlación directa moderada y significativa entre la reducción de trámites y calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022 ($Rho=0,576^{**}$), con un $p=$ valor= $0,000 < 0,05$). Lo que se infiere, conforme haya reducción de trámites se incrementará la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al presidente de la corte de justicia en todas las sedes, realizar una reunión con los funcionarios y explicarles que existe una ley de simplificación administrativa, con la finalidad de que los usuarios sean atendidos de manera eficiente y no soliciten documentación innecesaria para la información que por función deben de brindar.

Segunda

Al administrador de la sede de justicia que solicite una capacitación a los funcionarios que laboran en el área de atención al usuario, con la finalidad de que se enteren de que existe una ley de modernización del estado y uno de los principales fines es la eficiencia al usuario y la utilización de la simplificación administrativa.

Tercera

A los usuarios de las sedes de justicia, hagan valer sus derechos, con la finalidad de que respeten la ley de simplificación administrativa y reduzcan los costos, en el sentido de que existe información que las propias instituciones en función a ley de colaboración pueden solicitar a otras instituciones y de esa manera reducir el gasto innecesario.

Cuarta

Se recomienda a los funcionarios de atención al usuario respetar, la ley de simplificación administrativa con el objetivo de reducir el tiempo en los trámites y también la carga de trabajo, en el sentido que si otorgan solución ese usuario ya no volverá a realizar el mismo trámite.

Quinta

Se recomienda a los investigadores que realicen estudios de nivel explicativo o mixtos a fin de identificar la causalidad y develar los significados de los factores que pudieran estar afectando a la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Afshan, J. Harleen, K. Anjali, V. (2021). The Impact of E-Service Quality On Customer Loyalty in United Kingdom. *International Journal of Applied Business and Management Studies*. http://www.ijabms.com/wp-content/uploads/2021/05/04_JALIL-KAUR-JOGIA_PB.pdf
- Álvarez Risco, A. (2020). Justificación de la Investigación. [Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas,] <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Amit, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-03-2018-0063/full/html>
- Aslam, M. (2019). Introducing Kolmogorov–Smirnov tests under uncertainty: an application to radioactive data. *ACS omega*, 5(1), 914-917. <https://pubs.acs.org/doi/full/10.1021/acsomega.9b03940>
- Bazo A. (2019). *Poder Judicial: ¿Cuál es la estructura de la institución que integran todos los jueces del Perú?* <https://rpp.pe/politica/judiciales/poder-judicial-cual-es-la-estructura-de-la-institucion-que-integra-a-todos-los-jueces-del-peru-noticia-1176888>
- Berry, L., Bennett, D., y Brown, W. (1989). Calidad de servicio. *Ediciones Díaz de Santos*. http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf
- Bueno J, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *Foro y Ágora*, 4(16), 146 - 157. doi: <https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Campaña, I. C. J., Romero-Galisteo, R. P., Manzanares, M. T. L., & Morales, N. M. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. In *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2341287919300456>

- Campos, F. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el I.N.O.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15432>
-
- CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Coz R., & Pérez L. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1600>
- Cruz, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80837>
- De la Hoz, J. (2017). Estilos de gestión y cultura institucional en las organizaciones escolares. 15(1). *Revista Encuentros*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-58582017000100061&lng=en&nrm=iso
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.20>
- Ferney Moreno, L., & Gallo Aponte, W. I. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Círculo de Derecho Administrativo*, 246 – 271. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174/21490>
- Ferrer, J. & Clemenza, C. (2016). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmecánica

venezolana, 7(1), 81-100.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3985408>

Gamboa, J. Arcentales, R. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad de Rioja] <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4591>

García, M. (2020). Personas y organizaciones: Introducción a la teoría general de sistemas de Juan Antonio Pérez López. *Revista Economía y Empresa*, 22, <https://doi.org/10.15581/013.22.71-100>

Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura Hombre y Sociedad*, 29 (2), 12 – 18. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0719-27892019000200259&script=sci_arttext

Herdoiza Cedeño, D. (2020). *Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50918>

Hernández R, Fernandez C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación*. (7ed.). McGraw-Hill.

Idayati, I. Mara, I. Aprianto, R. Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 4(3), 112 – 120. <http://sijdeb.unsri.ac.id/index.php/SIJDEB/article/view/213>

Iglesias, O. y Makovic, S. Rialp, J. (2019). How does sensory brand experience influence brand equity? Considering the roles of customer satisfaction, customer affective commitment, and employee empathy. *Journal of Business Research*, 96, pp. 343 – 354. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296318302789>

- Ishaq, R. y Cats, O. (2020). Designing bus rapid transit systems: Lessons on service reliability and operations. *Case Studies on Transport Policy*, 8(3), 946 -953. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2213624X18300701>
- Izar Landeta, J. M., Ynzunza Cortés, C. B., & Guarneros García, O. (2016). Lead time demand variability, safety stock and the inventory cost. *Contadina y administración*, 61(3), 499-513. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422016000300499
- Jimenez, H. (2022). *Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82195>
- Koontz, H.; Weihrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. Editorial Mc Graw – Hill.
- Lazaro, W; Manrique, F. Ramirez, C. Raymundo, C. Moguerza, J. (2020). Digital Transformation Model for the Reduction of Time Taken for Document Management with a Technology Adoption Approach for Construction SMEs. *IEEE International Engineering Management Conference*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9080390/authors#authors>
- Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78956> Institucional
- López Azumendi, S., & Ghersinich Eckers, J. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. *Innovación Digital del Estado*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1644>
- López, S. (2020). Agilizando el Estado en América Latina: la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria de México y sus estrategias de simplificación de trámites y mejora de las regulaciones. *Caracas: CAF*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1632>

- López S, y Ghersinich J. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. *CAF - Banco de desarrollo de América Latina* (19). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1910484/Estados_agiles_en_America_Latina_resultados_y_desafios_de_la_estrategia_de_simplificacion_administrativa_del_Peru.pdf.pdf
- López. (2021). El paradigma del Estado ágil: análisis y recomendaciones de las reformas de simplificación de trámites. *Caracas: CAF*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1781>
- Molina H, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*: <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Region y Sociedad*, 31. doi:10.22198/rys2019/31/1206
- Morillo, M, (2021). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 4(4), 35-48. de: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Nefara, E. (2019). Thick Red Tape and the Thin Blue Line: A Field Study on Reducing Administrative Burden in Police Recruitment. *Public Administration Review*. 80(1) pp. 92 – 103. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.13115>
- Nikos, A. (2018). The Role of Supreme Audit Institutions (SAI's) for Administrative Burden Reduction. https://www.academia.edu/35504579/The_Role_of_Supreme_Audit_Institutions_SAI_s_for_Administrative_Burden_Reduction?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page

- Ñaupas, H; Mejía, E. Novoa, E. Villagómez, A. (2014) Metodología de la investigación. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Palomino G, L. (2019). *El ABC de la investigación*. Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.
- Presidencia de Consejo de Ministros, P. D. C. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Norma Técnica. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma>
- Ramos, C. y Casa, M. (2018). Los procesos de reforma y modernización administrativa del Estado uruguayo desde la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Presidencia de la República. *Documentos de trabajo on line*. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/19981>
- Remache Yungán, S. S. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, período 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_82fd889be6f9815da0f5bf07da30e0e6
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095
- Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018). El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Washington D.C: *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://publications.iadb.org/handle/11319/8930?locale-attribute=es&locale-attribute=pt&>
- Salazar M. (2014). *Autonomía e independencia del poder judicial, y su rol jurídico y político en un estado social y democrático de derecho* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5714/TESIS%20DO>

CTORAL%20MARIANO%20BENJAM%C3%8DN%20SALAZAR%20LIZ%C3%81RRAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Shapiro, S. (2019). The Case for Reinvigorating the Paperwork Reduction Act. Available at SSRN. <https://ssrn.com/abstract=3351953>
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3351953>
- Silva, E. (2021). Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020 [Tesis, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>
- Sánchez, H. Reyes, C. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Valderrama, R. (2013). *Diagnóstico participativo con cartografía social. Innovaciones en metodología Investigación-Acción participativa*. <https://idus.us.es/handle/11441/50721>
- Velasco Rojas, M. A., & Guzmán Chacón, S. A. (2020). Planeación estratégica para el suministro de calidad del servicio de energía eléctrica en Bogotá. [Tesis de grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/28057>
- Wunder H, y Gabardo, E. (2018). El principio constitucional de eficiencia administrativa: contenido normativo y consecuencias jurídicas de su violación. *Cuest. Const. [online]*, n.39, pp.131-167, <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2018.39.12652>.
- Yang, H., Cheng, Y., & Li, G. (2021). A denoising method for ship radiated noise based on Spearman variational mode decomposition, spatial-dependence recurrence sample entropy, improved wavelet threshold denoising, and Savitzky-Golay filter. *Alexandria Engineering Journal*, 60(3), 3379-3400. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1110016821000594>

Anexos

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<i>Simplificación administrativa</i>	<i>“En un Estado orientado hacia el ciudadano, todas las entidades públicas trabajan de manera coordinada para funcionar como una sola organización que facilita el acceso a los derechos, y el cumplimiento de obligaciones, de la ciudadanía y del empresariado” (Roseth et al., 2018 p. 160).</i>	La variable simplificación administrativa, en cuatro (4) dimensiones: Eficiencia administrativa, Reducción de costos, Reducción de tiempos y Reducción de trámites y requisitos, estas dimensiones con tres indicadores cada uno, se realizó un cuestionario de 20 preguntas y serán medidas a través de la escala de Lickert, y para los baremos se tendrá en cuenta los rangos y niveles.	Eficiencia administrativa	Atención oportuna Competencia profesional Cortesía u amabilidad	<i>Ordinal</i>
			Reducción de Costos	Gastos Innecesarios Automatización Eliminación de errores	
			Reducción de tiempos	Eliminación de tiempos de espera Eliminación de actividades innecesarias Optimización de tiempos	
			Reducción de trámites y requisitos	Información precisa Eliminación de trámites innecesarios Eliminación de requisitos burocráticos	
<i>Calidad de servicio</i>	<i>“La calidad del servicio se entiende como el equilibrio de la satisfacción y las expectativas en la relación mutua entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades” (Campaña, 2018, p.301).</i>	La variable calidad de servicio, en cinco (5) dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía, se realizó un cuestionario de 20 preguntas y serán medidas a través de la escala de Lickert, y para los baremos se tendrá en cuenta los rangos y niveles.	Elementos tangibles	<i>Instalaciones</i> <i>Vehículos</i> <i>Personal</i>	<i>Ordinal</i>
			confiabilidad	<i>Tiempo prometido</i> <i>Interés</i> <i>Tiempo esperado</i>	
			seguridad	<i>Amabilidad</i> <i>Confianza</i> <i>Conocimientos</i>	
			capacidad	<i>Servicio Ágil</i> <i>Condiciones</i> <i>Tiempo esperado</i>	
			Empatía	<i>Amabilidad</i> <i>Atención personalizada</i> <i>Trato</i>	

Anexos 2: Instrumentos

Cuestionario de simplificación administrativa

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

Cuestionario de calidad de servicio

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

Anexo 3: Certificados de validez

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el cuestionario

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Marlon Víctor Matos Rojas. DNI: 72739865
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

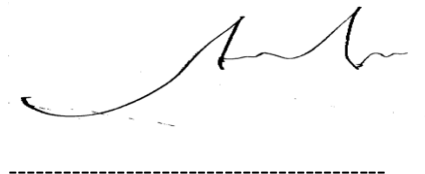
8 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.	x		x		x		
2	Cuenta con unidades vehiculares en buenas condiciones y modernas	x		x		x		
3	Considera usted que el personal de la institución muestran una buena apariencia	x		x		x		
4	El personal de la institución se encuentran adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad							
5	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple	x		x		x		
6	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo	x		x		x		
7	El personal de la institución desempeña el servicio correcto	x		x		x		
8	El personal de esta institución concluye el servicio en el tiempo esperado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad							
9	El personal que presta el servicio en la institución es siempre amable con usted	x		x		x		
10	El personal de la institución te inspira confianza	x		x		x		
11	Usted confía en la institución para enviar productos a algún destino nacional	x		x		x		
12	El personal de esta institución conoce los tramos y/o lugares a recorrer	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta							
13	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera	x		x		x		
14	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio	x		x		x		
15	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas	x		x		x		
16	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5 : Empatía							
17	Los empleados le reciben con amabilidad	x		x		x		
18	La atención e información que recibe es personalizada	x		x		x		
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados	x		x		x		
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el cuestionario

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mag: Marlon Víctor Matos Rojas. DNI: 72739865**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Publica**

8 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el cuestionario

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Salcedo Pérez, Liduvina

DNI: 41749547

Especialidad del validador: Maestra en Docencia Universitaria

10 de junio del 2022



¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sug ere nci as
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.	x		x		x		
2	Cuenta con unidades vehiculares en buenas condiciones y modernas	x		x		x		
3	Considera usted que el personal de la institución muestran una buena apariencia	x		x		x		
4	El personal de la institución se encuentran adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple	x		x		x		
6	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo	x		x		x		
7	El personal de la institución desempeña el servicio correcto	x		x		x		
8	El personal de esta institución concluye el servicio en el tiempo esperado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal que presta el servicio en la institución es siempre amable con usted	x		x		x		
10	El personal de la institución te inspira confianza	x		x		x		
11	Usted confía en la institución para enviar productos a algún destino nacional	x		x		x		
12	El personal de esta institución conoce los tramos y/o lugares a recorrer	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera	x		x		x		
14	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio	x		x		x		
15	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas	x		x		x		
16	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5 : Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los empleados le reciben con amabilidad	x		x		x		
18	La atención e información que recibe es personalizada	x		x		x		
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados	x		x		x		
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el cuestionario

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Salcedo Pérez, Liduvina

DNI: 41749547

Especialidad del validador: Maestra en Docencia Universitaria

10 de junio del 2022

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el cuestionario

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Llatas Tunqui, Teresa Venturado.

DNI: 10105400

Especialidad del validador: Maestra en Administración de la Educación

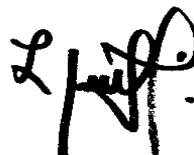
13 de junio del 2022

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugere ncias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.	x		x		x		
2	Cuenta con unidades vehiculares en buenas condiciones y modernas	x		x		x		
3	Considera usted que el personal de la institución muestran una buena apariencia	x		x		x		
4	El personal de la institución se encuentran adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple	x		x		x		
6	Usted cuando ha tenido algún problema la institución le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo	x		x		x		
7	El personal de la institución desempeña el servicio correcto	x		x		x		
8	El personal de esta institución concluye el servicio en el tiempo esperado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal que presta el servicio en la institución es siempre amable con usted	x		x		x		
10	El personal de la institución te inspira confianza	x		x		x		
11	Usted confía en la institución para enviar productos a algún destino nacional	x		x		x		
12	El personal de esta institución conoce los tramos y/o lugares a recorrer	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera	x		x		x		
14	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio	x		x		x		
15	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas	x		x		x		
16	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5 : Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los empleados le reciben con amabilidad	x		x		x		
18	La atención e información que recibe es personalizada	x		x		x		
19	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados	x		x		x		
20	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el cuestionario

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Llatas Tunqui, Teresa Venturado. DNI: 10105400

Especialidad del validador: Maestra en Administración de la Educación

13 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'L. J. P.' followed by a period.

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de datos

Simplificación Administrativa

Nº	Eficiencia administrativa							Reducción de costos					Reducción de tiempos					Reducción de trámites		de
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
3	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
4	1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1
5	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	1	1	3	3	3	2
7	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
8	4	4	1	1	3	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
10	4	5	2	2	5	5	3	4	4	2	1	3	1	4	1	1	1	1	2	4
11	1	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1
12	4	2	3	2	2	3	1	4	4	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4
13	2	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1
15	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	4	1	1	1	5	1	1	2	1
17	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1
19	4	1	3	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
21	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1
22	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
23	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3	1	1	3
24	1	3	1	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3
27	1	3	1	4	1	3	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3
28	1	1	1	1	1	2	4	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	5	1	3	5	2	2	1
30	1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	1	3	1	4	5	5	1	1	2	2
31	5	2	4	2	4	1	4	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2
32	4	2	3	2	2	3	4	3	2	1	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3
33	2	2	2	4	4	4	1	2	5	2	4	4	1	1	4	1	4	5	5	1
34	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	1	3	5	2	5	5	2	1
35	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	4
36	5	1	4	3	2	2	1	3	3	3	2	4	1	1	2	5	5	2	2	2
37	5	2	2	3	4	3	1	5	2	2	2	1	1	5	2	2	2	5	2	5
38	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	4	3	2	1
39	4	1	3	1	4	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3
40	4	1	3	3	4	4	1	3	3	1	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3

41	1	1	2	4	4	4	3	3	3	1	3	4	1	1	3	4	4	4	3	4
42	4	1	4	1	4	5	5	1	5	1	5	2	1	5	3	5	3	5	3	5
43	5	3	2	2	2	2	4	2	2	4	3	1	1	5	3	5	2	3	1	5
44	4	1	3	3	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	5	3	1	4	2	3
45	1	1	1	5	3	5	5	5	5	1	5	4	4	2	1	2	5	2	2	4
46	1	4	2	5	4	3	3	5	2	1	4	4	4	4	4	5	2	1	3	3
47	5	1	2	1	2	1	4	4	2	3	4	4	4	3	2	5	5	5	2	5
48	5	4	2	2	2	4	1	4	1	3	4	4	4	3	5	2	5	3	2	3
49	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	1	3	1	1	1	1	5	5	1
50	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	5	2	1
51	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5
52	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	4	5	5
53	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	5	5	4	2	5	3	3	5	3
54	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	2	5	5
55	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
56	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3
57	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3
58	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	3
59	2	5	5	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5
60	4	2	3	2	1	5	3	5	2	1	1	3	1	2	5	2	1	1	1	3
61	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	2
62	4	2	3	2	2	3	4	3	5	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	3
63	4	1	5	1	1	4	1	1	4	1	4	4	1	1	1	3	3	1	1	4
64	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4
65	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	4	2
66	5	1	4	3	1	2	5	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2
67	5	5	5	3	1	3	5	5	1	1	5	5	2	2	2	2	2	2	1	5
68	5	2	5	5	1	4	4	5	1	4	5	1	1	4	1	1	4	2	3	4
69	4	5	5	5	1	4	4	3	3	4	1	3	3	2	5	3	4	2	5	3
70	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	2	3	3
71	4	4	2	4	1	4	3	3	3	3	1	4	5	3	3	4	4	4	5	4
72	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
73	5	2	5	4	1	4	4	4	4	4	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2
74	4	1	5	1	1	4	1	5	4	1	1	4	5	5	2	3	3	5	5	4
75	3	2	5	5	1	3	4	2	5	3	1	3	2	3	2	5	4	5	5	4
76	5	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	5
77	5	1	4	3	1	2	5	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	2	5	2
78	5	5	5	3	1	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	1	4	4	5	1	4	5	5	4	4	5	1	4	1	3	4
80	4	5	5	5	1	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	3
81	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5
82	4	4	2	4	1	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4
83	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
84	5	4	5	5	1	5	5	3	5	3	4	1	3	1	1	1	1	5	5	1
85	5	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	5	2	1
86	4	2	3	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	5	3	5	3	5
87	4	2	2	4	1	3	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	4	5	5
88	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	5	5	4	2	5	3	3	5	3

89	1	3	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	2	2	5	5
90	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	5	5	2	5	1	5
91	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	1	4	3	3	1	3	1	3	3
92	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	3
93	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3
94	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3	2	2	5	3	5	5	5	5	5
95	4	2	3	2	1	5	3	5	2	5	1	3	5	2	5	2	5	5	5	3
96	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	2	5	2
97	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	5	2	1
98	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5
99	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	5	1	4	1	4	5	4	5	5
100	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	4	5	4	2	5	3	3	5	3

	SV1	SV1D1	SV1D2	SV1D3	SV1D4
MÁXIMO	100	35	25	25	20
MÍNIMO	20	7	5	5	4
RANGO	80	28	20	20	16
AMPLITUD	27	9	7	7	5

	V1	D1	D2	D3	D4
INEFICIENTE	20 - 46	7 - 16	5 - 11	5 - 11	4 - 8
REGULAR	47 - 73	17 - 25	12 - 18	12 - 18	9 - 13
EFICIENTE	74 - 100	26 - 35	19 - 25	19 - 25	14 - 20

Calidad de servicio

Nº	D1				D2				D3				D4				D5			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	2	1	1	2	1	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	4	1	1	1	2	2	1	1	1	3	4	1	1	3	1	3	2	3	2	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
8	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
9	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	4	4	1	3	1	4	3	2	4	1	1	4	3	2	4	4
12	2	2	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	4	4	1	3	1	1	4	1	1	3	4	4	4	3	4	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	4	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
16	5	4	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3
17	5	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
18	3	4	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2
19	4	3	4	5	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4
20	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1
22	1	3	1	3	3	3	3	1	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	3	3
23	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
24	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3
25	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	5	3	1	3	3	1	5	3	1
26	4	4	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
27	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5
28	4	5	2	2	1	1	3	2	4	2	1	3	1	4	4	2	1	3	1	4
29	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4
30	4	2	3	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3
31	2	2	2	4	5	5	2	2	5	2	4	4	5	1	5	2	4	4	5	1
32	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
33	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3
34	5	1	4	3	1	1	5	3	3	3	2	4	1	1	3	3	2	4	1	1
35	5	2	2	3	4	4	2	5	2	2	2	5	4	5	2	2	2	5	4	5
36	5	5	5	5	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	4	1	5	1	1
37	4	1	3	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
38	4	1	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4
39	4	1	2	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	1	3	4	3	3
40	4	1	4	1	2	2	5	1	5	1	5	2	2	5	5	1	5	2	2	5
41	5	3	2	2	1	1	4	2	2	4	3	1	1	5	2	4	3	1	1	5
42	4	1	3	3	3	3	4	3	5	5	1	5	3	3	5	5	1	5	3	3
43	1	1	1	5	4	4	5	5	5	1	5	4	4	2	5	1	5	4	4	2

44	1	4	2	5	4	4	3	5	2	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4
45	5	1	2	1	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3
46	5	4	2	2	4	4	1	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	4	3	
47	5	4	5	1	3	3	1	3	5	3	1	1	3	1	1	3	4	1	3	1
48	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
49	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5
50	4	2	2	4	1	1	5	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4
51	1	1	5	3	5	5	4	3	1	4	3	5	5	4	1	4	3	5	5	4
52	1	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3
53	5	3	5	5	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	5	3	2	2
54	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	1	4	3	5	5	3	1	4	3
55	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4
56	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	5	5	5	5	2	2	4	2	5	2	3	2	2	5	5	2	3	2	2	5
58	4	2	3	2	5	5	3	5	2	5	1	3	5	2	2	5	1	3	5	2
59	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
60	4	2	3	2	5	5	4	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	2	5	3
61	4	1	5	1	5	5	1	5	4	1	4	4	5	5	4	1	4	4	5	5
62	3	2	1	1	2	2	4	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3
63	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
64	5	1	4	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3
65	5	5	5	3	4	4	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5
66	5	2	5	5	1	1	4	5	1	4	5	1	1	4	1	4	5	1	1	4
67	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
68	4	4	3	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4
69	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
70	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
71	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3
72	4	1	5	1	5	5	1	5	4	1	4	4	5	5	4	1	4	4	5	5
73	3	2	5	5	2	2	4	2	5	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3
74	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
75	5	1	4	3	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5
76	5	5	5	3	4	4	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5
77	5	5	5	5	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4
78	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5
79	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
81	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
82	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
83	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
84	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
86	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
87	5	2	5	4	4	4	4	1	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3
88	4	1	5	1	5	4	1	5	4	1	4	4	5	5	4	1	4	4	5	5
89	3	2	5	5	5	3	4	2	5	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3
90	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
91	5	1	4	3	5	2	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5

92	5	5	5	3	4	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5
93	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4
94	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5
95	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
97	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
98	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
99	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5

	SV2	SV2D1	SV2D2	SV2D3	SV2D4	SV2D5
MAXIMO	100	20	20	20	20	20
MINIMO	20	4	4	4	4	4
RANGO	80	16	16	16	16	16
AMPLITUD	27	5	5	5	5	5

	V2	D1	D2	D3	D4	D5
INEFICIENTE	20 - 46	4 - 8	4 - 8	4 - 8	4 - 8	4 - 8
REGULAR	47 - 73	9 - 13	9 - 13	9 - 13	9 - 13	9 - 13
EFICIENTE	74 - 100	14 - 20	14 - 20	14 - 20	14 - 20	14 - 20

Anexo 5: Confiabilidad

Simplificación administrativa (variable 1)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

Simplificación administrativa (variable 1)

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	33,6000	77,686	,851	,811
VAR00002	33,1333	85,695	,495	,832
VAR00003	33,4667	94,124	,167	,845
VAR00004	33,3333	96,667	,000	,852
VAR00005	33,3333	83,810	,561	,828
VAR00006	33,4667	84,552	,566	,828
VAR00007	33,7333	90,067	,384	,837
VAR00008	33,4667	78,410	,842	,812
VAR00009	33,5333	78,695	,811	,814
VAR00010	33,9333	97,067	,020	,846
VAR00011	33,7333	96,781	,028	,847
VAR00012	33,6667	93,238	,230	,843
VAR00013	33,6000	95,400	,064	,850
VAR00014	33,5333	83,552	,647	,824
VAR00015	33,9333	93,210	,265	,841
VAR00016	33,6000	92,686	,190	,846
VAR00017	33,7333	92,352	,327	,839
VAR00018	33,7333	92,352	,327	,839
VAR00019	33,2000	90,886	,273	,842
VAR00020	33,6000	77,686	,851	,811

Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	20

Calidad de servicio

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00021	29,6000	107,971	,100	,891
VAR00022	29,9333	109,924	,045	,889
VAR00023	30,0667	110,210	,062	,887
VAR00024	29,9333	110,352	,020	,890
VAR00025	29,6000	90,543	,896	,861
VAR00026	29,6000	90,543	,896	,861
VAR00027	30,1333	112,981	-,153	,891
VAR00028	30,0667	100,638	,705	,872
VAR00029	30,1333	109,981	,086	,886
VAR00030	30,0000	101,000	,523	,876
VAR00031	29,4667	93,124	,674	,870
VAR00032	30,1333	104,981	,499	,878
VAR00033	29,8667	100,981	,474	,878
VAR00034	29,8667	100,552	,607	,874
VAR00035	30,0000	102,571	,485	,877
VAR00036	29,8000	93,886	,748	,867
VAR00037	29,6667	95,238	,812	,866
VAR00038	29,7333	100,638	,551	,875
VAR00039	29,6000	90,543	,896	,861
VAR00040	29,4000	96,543	,511	,877

Anexo 06: Consentimiento Informado

La presente investigación titulada “Simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022”, es desarrollada por Cieza Macedo, Juanita Giap del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 20 preguntas objetivas. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico jciezam@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha:.....

Firma de participante.....

Firma del investigadora

Anexo 07: Otros

Cálculo de la muestra

Nivel de confianza = 95%

Error muestral = 5%

Proporción muestral = 0,5 (Criterio conservador)

Población N =136

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

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1-0,5) (136)}{(0,05)^2 (136-1) + (1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}$$

$$n = 100,27$$

$$n = 100 \text{ Empleados}$$

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	,093	100	,032
Calidad de servicio	,119	100	,001

Fuente: Base de datos

De acuerdo a los resultados de la tabla 5, en la prueba de normalidad, nivel de significancia de ambas variables es menor a 0,05, por ello se optó por el rechazar hipótesis H_0 y aceptar la H_a . Por consiguiente, los resultados no presentaron una distribución normal por lo que se eligió la prueba no paramétrica Rho Spearman para contrastar las hipótesis.