



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la  
simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir -  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Edwin Emilio Florian Hora  
(ORCID: 0000-0002-8447-4486)

**ASESOR:**

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar  
(ORCID: 0000-0002-9242-3881)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi esposa y a mi madre por el apoyo incondicional, confianza y amor, quienes en todo momento me alentaron para no desmayar en esta etapa académica y en especial a mi hijo que acaba de nacer que es mi motor y motivo para seguir adelante y conseguir mis metas trazadas.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Jefe de Gestión Institucional de la UGEL 01 El Porvenir, por brindarme el apoyo y las facilidades que permitieron el desarrollo de la presente investigación.

A mis docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, que con sus enseñanzas contribuyeron con mi formación profesional.

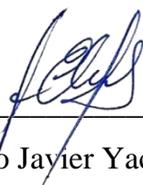
Un agradecimiento especial a mi asesor Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar por su apoyo, paciencia y orientación para desarrollar la presente investigación.

**PAGINA DEL JURADO**



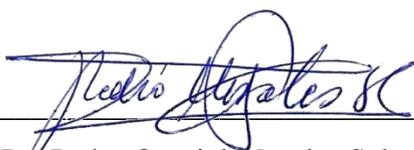
---

Dr. César Javier Osorio Cabrera  
PRESIDENTE



---

Dr. Eduardo Javier Yaché Cuenca  
SECRETARIO



---

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **EDWIN EMILIO FLORIAN HORA**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado “**Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018**” presentada en 109 folios para la obtención del Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Trujillo, 20 de julio de 2019



---

Edwin Emilio Florian Hora  
DNI N° 41439991

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población y muestra	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Procedimientos	30
2.6. Métodos de análisis de datos	31
2.7. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS	65
Anexo 1. Matriz de puntuaciones de la variable gestión de procedimientos administrativos	66
Anexo 2. Matriz de puntuaciones de la variable simplificación administrativa	68
Anexo 3. Validación de contenido del instrumento gestión de procedimientos administrativos (Resumen de fichas)	70
Anexo 4. Validación de contenido del instrumento simplificación administrativa (Resumen de fichas)	76

Anexo 5. Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable 1: gestión de procedimientos administrativos	82
Anexo 6. Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable 2: simplificación administrativa	84
Anexo 7. Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos	86
Anexo 8. Cuestionario de simplificación administrativa	89
Anexo 9. Ficha técnica del instrumento gestión de procedimientos administrativos	92
Anexo 10. Ficha técnica del instrumento simplificación administrativa	96
Anexo 11. Constancia de la realización de la investigación	100
Anexo 12. Matriz de consistencia interna del informe de investigación	101
Anexo 13. Panel fotográfico	108

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018; investigación de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño correlacional simple transversal; la población fueron 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir – 2018, se consideró muestra censal por tener población pequeña; los métodos utilizados fueron el método deductivo y método hipotético deductivo; la técnica fue la encuesta y para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios tipo escala Likert, los mismos que fueron validados con el coeficiente de V de Aiken y la confiabilidad con el Alfa de Cronbach; los resultados fueron representados en las tablas y figuras estadísticas usando el programa Excel para realizar el procesamiento de la información y la contrastación de la hipótesis se hizo con el coeficiente de Rho de Spearman y Tau-b de Kendall, por ser datos no paramétricos a través del software SPSS versión 25.

Se concluye, que existe una relación directa y altamente significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018, con una alta relación, según el coeficiente de Rho de Spearman que es de 0.833 y con un nivel de significancia de  $p=0.000$ , siendo menor al 1% ( $p < 0.01$ ), por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Así mismo se identificó que el nivel gestión de procedimientos administrativos fue deficiente con un 58.1%, del mismo modo, el nivel de simplificación administrativa fue deficiente con un 51.2%. Por lo que se recomienda al área de gestión institucional de la UGEL 01 El Porvenir, gestionar un nuevo TUPA que contenga procedimientos administrativos simplificados.

Palabras claves: gestión, procedimiento administrativo, simplificación administrativa

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between the management of administrative procedures and the administrative simplification of UGEL 01 El Porvenir - 2018; quantitative approach research, non-experimental type, cross-sectional simple correlational design; The population was 43 public servants of the UGEL 01 El Porvenir - 2018, it was considered a census sample for having a small population; the methods used were the deductive method and the hypothetical deductive method; the technique was the survey and for the data collection two Likert scale questionnaires were used, which were validated with the Aiken V coefficient and the reliability with Cronbach's Alpha; The results were represented in the tables and statistical figures using the Excel program to perform the information processing and the hypothesis was tested using the Rho coefficient of Spearman and Kendall's Tau-b, as they are non-parametric data through of the SPSS version 25 software.

It is concluded that there is a direct and highly significant relationship between the management of administrative procedures and the administrative simplification of the UGEL 01 El Porvenir in 2018, with a high ratio, according to the Spearman Rho coefficient of 0.833 and with a significance level of  $p = 0.000$ , being less than 1% ( $p < 0.01$ ), therefore, the null hypothesis was rejected and the research hypothesis was accepted. Likewise, it was identified that the administrative procedures management level was deficient with 58.1%, in the same way, the level of administrative simplification was deficient with 51.2%. For what is recommended to the institutional management area of the UGEL 01 El Porvenir, manage a new TUPA that contains simplified administrative procedures.

Keywords: management, administrative procedure, administrative simplification

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación que tiene por título “Gestión de Procedimientos Administrativos y su relación con la Simplificación Administrativa de la UGEL 01 El Porvenir”. En los últimos años se ha buscado en las entidades públicas implementar políticas de simplificación administrativa que busquen reducir costos, tiempos y trámites para brindar un mejor servicio a los ciudadanos, optimizando el funcionamiento de las entidades públicas eliminando las duplicidades, barreras burocráticas y actividades innecesarias que están enmarcadas en los procedimientos administrativos del TUPA.

La UGEL 01 El Porvenir, viene aplicando la gestión de procedimientos administrativos del TUPA; sin embargo, hasta la fecha no se conoce la relación que existe entre dichos procedimientos administrativos y la simplificación administrativa según el D.L. 1246; los cuales constituirán un valioso alcance para esta entidad, a efectos de identificar las deficiencias presentadas en los procedimientos administrativos según el TUPA; por lo que se espera que contribuyan a mejorar el servicio de los administrados y sea motivo para la elaboración de futuras investigaciones, buscando siempre la mejora continua en la simplificación de los procedimientos administrativos del TUPA.

En realidad problemática, según Uría (2017) refiere que en los procedimientos administrativos de los países latinoamericanos existe una regulación diversa de elementos y principios comunes, muchos de los cuales se relacionan directamente con los precedentes sentados en la regulación europea, en especial con lo dictaminado en España (Ley 39, 2015), identificando las distintas disposiciones relativas a la supletoriedad, silencio y plazos para poder comparar ésta con la regulación de ciertos países latinoamericanos, en particular con aquellos que integran la Alianza del Pacífico (Chile, Colombia, Perú y México). En México, la normativa establece un período máximo de tres meses para que la administración emita pronunciamiento, transcurrido éste operará el silencio negativo, pudiendo existir el silencio positivo cuando la norma lo disponga de manera expresa. En Colombia, la normativa regula de forma amplia las relaciones entre la administración y los sujetos de derecho privado, y en cuanto a los plazos indica que el órgano deberá resolver en

principio dentro de un plazo de 15 días y se consagra la instrucción del silencio positivo y negativo, asegurando la respuesta de la administración. En Chile, la regla general en el ordenamiento chileno es el silencio negativo.

Según Domenech (2014) manifiesta que “Un procedimiento administrativo es excesivamente complejo y, por lo tanto, debe simplificarse” (p. 15). La complejidad a la que hace referencia se recomendaría fundamentalmente por la cantidad de procedimientos que la componen, el tiempo requerido para su ejecución y la evidente carga burocrática para los interesados. La simplificación postulada consiste en abreviar el trámite, su duración, dichos cargos y el costo.

Conforme la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013) según los resultados de la encuesta de seguimiento del Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA) de agosto de 2013 a diciembre de 2013, el 42,2% de las entidades públicas aplicaron los procedimientos de simplificación administrativa y la prioridad otorgada a los servicios administrativos, que muestra que se ha logrado el resultado esperado; Del mismo modo, el 31,3% de las entidades del país ha implementado el método de costo en relación con el resultado esperado. Además, se identificaron 2,572 procedimientos innecesarios a nivel nacional, de los cuales 19 instituciones eliminaron hasta el 25% de los procedimientos innecesarios, 54 instituciones entre el 26% y el 50%, 5 instituciones entre el 51% y el 75% y por último 20 instituciones entre el 76% y el 100% han sido eliminadas. Se ha comprobado que el número de procedimientos innecesarios eliminados es mayor que 50 procedimientos innecesarios, lo que demuestra que se han logrado los resultados esperados.

Según Maraví (2000), los tres problemas más importantes que enfrenta la simplificación administrativa son: (a) la reducción de la simplificación administrativa al alcance del TUPA; (b) La falta de un sistema efectivo de monitoreo y supervisión del cumplimiento de los principios y estándares de simplificación administrativa; y (c) deficiencias y defectos en acciones de inspección posteriores. Asimismo, existen otros problemas de simplificación administrativa, a saber: (a) la no aplicación de TUPA por parte de las entidades; (b) actualmente se requiere el cumplimiento de procedimientos administrativos innecesarios;

(c) tendencia a no aceptar la presunción de verdad, y declaraciones juradas o meras copias; (d) la exigencia de información en poder de la administración; (e) el importe de las tasas de tramitación; (f) Cuestiones de calificación procesal.

Por lo tanto, la autora concluye recomendando: mejorar el sistema de monitoreo y control de las reglas de simplificación administrativa y prestar más atención al principio y objetivo de simplificación administrativa que el TUPA y los demás problemas que lo rodean.

Conforme al Congreso del Perú (2005) al estudiar la simplificación administrativa como enfoque y línea de trabajo en asuntos legislativos, se afirma que la cuestión de simplificación administrativa se vio como problemática relacionada con el grado de formalidad institucional económica, de manera similar, el punto de partida es que el Estado ha adquirido características que lo hacen complejo, burocrático, costoso y poco transparente, lo que impone grandes barreras a la operación de las actividades de las instituciones. Aquí es donde la simplificación administrativa es una iniciativa que se aplica a todas las administraciones públicas desde 1989; En lo que debería ser un mecanismo simple y efectivo para eliminar sobrecostos innecesarios, por lo tanto, sería mala idea si se pretende hacer todo lo posible para convertir la eliminación de los obstáculos burocráticos en un proceso burocrático. Por ende, todas las instituciones públicas deben aprobar los reglamentos legales diseñados para unificar, reducir y simplificar significativamente todo procedimiento y trámite administrativo, de acuerdo con lo prescrito.

De acuerdo con Muñoz (2011) refiere que en Perú, desde la década de 1980, se implementó procesos de reforma regulatoria e institucional para que el trámite de los procedimientos administrativos y la prestación exclusiva de servicios sea eficiente, rentable, basado en la ciudadanía y sobre los principios de simplificación administrativa.

Como parte esencial del proceso administrativo, TUPA es un documento de compilación y no un mecanismo para crear nuevos procedimientos, requisitos y trámite alguno; Por lo tanto, es un mecanismo que ordena y reúne procedimientos y requisitos preexistentes, y no un medio para burocratizar aún más al Estado; simplificar los mecanismos para su validez y

facilitar su disponibilidad y acceso al ciudadano. Por lo tanto, no se trata de tener un mecanismo tan complejo como hacer del TUPA un sistema inestable y costoso, sino de crear las condiciones que permitan a los funcionarios públicos cumplir con su obligación de transparencia en el ejercicio de sus funciones para un propósito de mayor eficiencia social en la interacción ciudadana y administración pública.

Últimamente, el servicio en general que se brinda a los usuarios en las entidades públicas se ha caracterizado por ser deficiente debido a los trámites engorrosos y burocráticos en cuanto a la documentación que se le solicita al usuario; más aún por los requisitos innecesarios, costos elevados y por el tiempo que demora en resolver cada procedimiento administrativo; donde el administrado muchas veces tiende a acogerse al Silencio Administrativo Positivo (SAP), que se caracteriza por proteger al administrado frente a la administración poco diligente y en ocasiones tiende a denunciar a la entidad.

En Unidad de Gestión Administrativa Local N° 01 El Porvenir, se aplica el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), desde noviembre 2010, fecha en que se aprobó por Ordenanza Regional N° 029-2010-CR. Sin embargo dicho TUPA no aplica el Decreto Legislativo N° 1246, el que aprobó diferentes medidas de simplificación administrativa; ya que dicha norma se creó en octubre del 2016. Por lo que para tomar medidas, aplicando la simplificación administrativa se tiene que elaborar y aprobar un nuevo TUPA con normativa regional, que elimine procedimientos administrativos innecesarios o engorrosos, duplicidades o trabas burocráticas, y que reduzca requisitos y simplifique costos, tiempos y como resultado mejorará los servicios brindados al usuario.

La presente investigación pretende establecer la relación existente entre la Gestión de los Procedimientos Administrativos y la Simplificación Administrativa de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018, con la finalidad de mejorar e implementar acciones correctivas y preventivas en los siguientes períodos fiscales, teniendo como protagonista a la UGEL 01 El Porvenir.

El desarrollo de la presente investigación ha tenido en cuenta los trabajos previos relacionados con las variables de estudio, a nivel internacional, nacional y regional, que se mencionan a continuación:

A nivel internacional, mencionamos a Flores (2015) quien investigó sobre "*Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinoteca*", de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (tesis de Maestría), investigación no experimental, de diseño descriptivo, en donde la muestra fue considerada a la misma población. Instrumento: entrevista. En donde concluyó que el procedimiento administrativo y la gestión de las actividades de la cooperativa de alimentos RL se llevaron a cabo de manera incompleta porque las funciones del procedimiento administrativo no se ejecutan correctamente; del mismo modo, en ausencia de una gestión óptima de los procesos administrativos, observó que no se ajustan al desempeño de una gestión administrativa adecuada. Recomendó que la alta gerencia esté informada de los resultados obtenidos en dicha investigación, para que pueda tomar las medidas que considere más apropiadas a este respecto.

A nivel nacional, Asca y Rodas (2017) investigaron sobre "*Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013*", de la Universidad César Vallejo (tesis de maestría), investigación fue de tipo no experimental y de diseño correlacional causal-transversal, con muestra aleatoria simple. Instrumento: cuestionario. Concluyeron que los procedimientos administrativos simplificados tienen una fuerte influencia en la satisfacción de los usuarios del Municipio de San Isidro en 2013. Recomendaron que, para obtener indicadores del nivel de satisfacción de los usuarios ante el procedimiento administrativo simplificado, se debe demostrar como el estado se acerca al ciudadano como parte de un proceso de mejora continua de las entidades estatales.

A nivel regional, Escobal (2019) investigó sobre "*La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en la remuneración laboral de los funcionarios y servidores públicos*", en la Universidad Nacional de Trujillo (tesis de grado), diseño de investigación no Experimental. Muestra aleatoria simple. Concluye que la Simplificación Administrativa es un mecanismo alternativo que está regulado por el Estado peruano con la

finalidad de mejorar el proceso y disminuir el costo, tiempo y trámite administrativo. Recomienda sugerir a los congresistas crear un artículo en Decreto Supremo N° 004-2019-JUS crear artículo donde señalen que mediante la simplificación administrativa se evite el recurso de apelación a la segunda instancia sino que el funcionario público de oficio eleve al superior jerárquico y de esta manera acelerar los plazos para los solicitantes, brindando un mejor servicio siendo eficientes y eficaces, ello también aseguraría la autotutela al estado al ser revisado en una segunda instancia además de no atentar contra la economía y la celeridad procesal.

En teorías relacionadas al tema, el análisis de la Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de UGEL 01 El Porvenir, 2018, relacionan las siguientes variables:

Con respecto a la Gestión de procedimientos administrativos, según Rementería (2008) la gestión son actividades profesionales que tienden a establecer el objetivo y el medio de su realización, a especificar la organización de los sistemas, a desarrollar las estrategias de desarrollo y ejecutar la gestión de personal. También gestión se considera a la regla y método para llevar a cabo una actividad empresarial de la manera más eficiente posible (Espasa Calpe, 2008).

Según Domenech (2014) refiere que los procedimientos administrativos son un conjunto de actividades destinadas a obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar información con el fin de preparar o ejecutar una decisión de una administración pública. Así mismo los procedimientos administrativos son el canal formal de una serie de actos de la administración con el objetivo de alcanzar un fin, llevarlos al acto de una autoridad que requiere un proceso, permitan dar seguimiento y lograr un objetivo que resuelva el proceso, para esto se debe seguir las disposiciones de la ley que lo rige (Sáinz, 2013).

Según Pérez y Gardey (2012) refieren que los procedimientos administrativos son considerados los ejes fundamentales del derecho administrativo; porque, gracias a dichos procedimientos, los ciudadanos de cierta comunidad están seguros de que los

procedimientos administrativos establecidos ante una entidad pública se llevarán a cabo de manera rigurosa, de acuerdo con las leyes adoptadas y no al azar. Además, consisten en varios pasos que permiten al ciudadano sentirse protegidos por la ley, y en caso de duda, apelar a una agencia estatal.

Los principios de gestión del procedimiento administrativo. Cervantes (2014) refiere que son criterios que regulan y explican el funcionamiento de los procedimientos ante la opacidad o cualquier enigma presentado por la existencia administrativa, por otro lado, limitan los procedimientos y formas entre la administración pública y el usuario y son los siguientes: (i) Principio de legalidad, es un principio esencial en todas las ramas del derecho, debido a la seguridad jurídica que proporciona y según el cual todas las acciones deben tener lugar en el marco de la legalidad del sistema jurídico. (ii) Principio del debido proceso implica que las personas administradas disfruten de los derechos y las garantías inmersas, tales como el derecho a externalizar sus pruebas, a mostrar la prueba que se considere necesaria y apropiada, el derecho a ser escuchado, el acto resolutorio esté correctamente motivado; de la misma manera, este principio respeta el plazo y etapa y se rigen bajo el derecho administrativo. (iii) Principio del impulso de oficio, una vez que se inicia el proceso, la autoridad administrativa debe promover su progreso sin que se requiera que la parte lo exhorten, además serán responsables de cualquier demora. (iv) Principio de racionalidad, el empleado del sector público debe evaluar razonablemente la situación legal objetiva y modificable e imponer medidas apropiadas para los fines del ordenamiento jurídico; por lo tanto, las autoridades administrativas que impone obligaciones, infracciones, sanciones o restricciones debe proceder de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley. (v) Principio de imparcialidad, está vinculado a los motivos de la indulgencia; de la misma manera, las autoridades administrativas no pueden resolver los problemas en los cuales sus intereses personales están en contradicción con el interés general. (vi) Principio de informalismo, tiene como objetivo proteger al administrador haciendo uso de su derecho de defensa, lo que no afecta su interés en el pronunciamiento del acto administrativo por incumplimiento de procedimiento, como por ejemplo forma y tratamiento de un escrito. (vii) Principio de presunción de verdad, es probar la ausencia de derechos, el principio de veracidad se relaciona, por lo tanto, con el principio de control

posterior. (viii) Principio de conducta procesal, se basa en la obligación legal de todos los que participan en el procedimiento administrativo de actuar de buena fe, con respeto y cooperación, la administración y el administrador, en todas las etapas del procedimiento administrativo, deben actuar de forma íntegra. (ix) Principio de celeridad, está inmerso en el debido proceso, lo que permite una decisión debidamente motivada y oportuna basada en la ley, el funcionario debe elegir la opción más rápida, la más interesante y la más rápida posible, siempre que este acto no dé lugar a defectos o nulidades insustanciales. (x) Principio de eficacia, explica que existe posibilidad de tener un procedimiento efectivo desde el momento en que prevalece el respeto por acatar el propósito de los actos sobre este formalismo, sin embargo, dicha actuación no se indica su validez. (xi) Principio de verdad material, este principio es el que da mayor garantía de justicia objetiva, porque les permite a los funcionarios públicos actuar de oficio con esta verdad, incluso si existe una resolución final, teniendo en cuenta que dicha resolución no haya sido consentida, o haya prescrito el plazo de actuación; sin embargo, la demarcación debe hacerse entre los procedimientos administrativos en los que se trata de resolver cuestiones de interés público, es decir, la resolución del conflicto legal o la inseguridad jurídica. (xii) Principio de participación, es la libertad de tener acceso libre y permanente a la información, sin dar ninguna explicación ni dar razones; por lo tanto, no hay duda de que existen procedimientos administrativos transparentes para que los ciudadanos puedan actuar como actores, para enriquecer y perfeccionar las decisiones públicas. (xiii) Principio de simplicidad, son conjuntos de procedimientos tan simples que pueden ponerse a disposición de todos los ciudadanos, y debe recordarse que de la vigencia de la ley 27444, hay un período de 4 meses para que el TUPA existente se adapte al nuevo reglamento, armonizando los requisitos de cada procedimiento con los objetivos deseados, por lo tanto, es útil guiar a la entidad en la selección del procedimiento administrativo, en la definición de costos y en la dirección que debe darse a los que se administran. (xiv) Principio de uniformidad, las autoridades administrativas deben adaptar sus TUPA y estableciendo los requisitos semejantes para procedimientos similares. En el procedimiento administrativo, las condiciones, los pasos, los plazos, los documentos y las declaraciones deben actuar de maneras homogéneas. (xv) Principio de predictibilidad las autoridades administrativas están obligadas a proporcionar información auténtica y confiable sobre cada procedimiento y garantizar que el usuario esté

seguro del resultado final que obtendrá. Este principio tiene como objetivo generar confianza entre los administradores y la administración pública, para que actúe con claridad y eficacia, evitando incertidumbres y evitando actos de corrupción. (xvi) Principio de privilegio de los controles posteriores, la verificación previa y el control simultáneo o concurrente y en algunos casos, posterior control, son utilizados por parte de la Contraloría General de la República; pero ahora, las autoridades administrativas también llevarán a cabo la fiscalización posterior verificando la autenticidad de la información subcontratada, el respeto de las reglas y la aplicación de las sanciones civiles, penales y administrativas necesarias en caso de que la información presentada sea falsa.

por otro lado para Castillo (2005), los elementos de los procedimientos administrativos son los siguientes: (a) Órgano administrativo, que es el componente primordial de los procedimientos, el funcionario público, de modo que todos los procedimientos administrativos deben ser llevados ante los órganos administrativos; (b) La competencia administrativa, es el poder legal que los órganos administrativos tienen de ejercer, por lo que la ausencia de jurisdicción implica, por lo tanto, que las resoluciones o actos administrativos se vuelven nulos e inválidos de pleno derecho; (c) El administrado, que es la población o el usuario a quien la administración pública se debe, es también la persona a quien se debe autorizar o rechazar el acto operativo; (d) Inicio de oficio o petición de una parte o por denuncia, que explica que cualquier procedimiento administrativo debe iniciarse de tres maneras: de oficio, se desencadena por el impulso de la propia administración; a petición de la parte es cuando el procedimiento es realizado por el administrador y por denuncia.

Alarcón (2018) refiere que el procedimiento administrativo consta de cuatro fases: (1) Inicio del procedimiento, se puede iniciar de oficio, cuando el órgano administrativo tiene conocimiento de algún hecho que requiere iniciar un procedimiento o a solicitud del administrado, de algún derecho favorable al administrado o por cumplimiento de una obligación. (2) Instrucción del procedimiento administrativo, sirve para instruir al órgano administrativo, en la formación de su voluntad, en el momento de resolver, para que determine, conozca y compruebe los hechos en virtud de los cuales debe de pronunciarse

una resolución; se instruye a través de alegaciones, pruebas, informes, participación de interesados, información pública, audiencias al interesado. (3) Ordenación del procedimiento, se da mediante el ordenamiento del procedimiento para que este llegue a buen término y es el siguiente: expediente administrativo, impulso de procedimiento, principio de concentración y cumplimiento de trámites administrativos. (4) Finalización del procedimiento administrativo, se da por las formas de terminación de un procedimiento y es el siguiente: por resolución, por desistimiento o renuncia, por desistimiento de oficio por la administración pública, por renuncia y desistimiento por el interesado y por caducidad de éste.

La importancia de la gestión de los procedimientos administrativos según Cervantes (2014) radica en las siguientes razones: Establecen el orden lógico y las secuencias para realizar actividades de forma rutinaria y específica; instrumentos administrativos que permiten saber qué hacer todos los días donde se registran metódicamente las operaciones de las funciones; promover la eficiencia y la optimización de procesos y definir cómo se deben realizar las actividades, quién debe hacerlas y cuándo.

Los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) son documentos de gestión de entidad pública que comprende el procedimiento administrativo proporcionado a los ciudadanos. Dicho procedimiento se ordenan y se colocan en un formato legalmente establecido.

De conformidad a (Ley N° 27444, art. 36°) Ley de Procedimiento Administrativo General, se estipula que procedimiento, requisito y costo administrativo deben entenderse y sistematizarse en el texto único de procedimiento administrativo (TUPA) aprobado para cada institución. De manera similar, (Ley N° 27444, art. 37°) estipula que todas las instituciones preparan y aprueban su TUPA, que incluye todos los procedimientos de iniciativa de las partes requeridos para satisfacer sus intereses o derechos. El TUPA de UGEL 01 El Porvenir ha sido aprobado por Ordenanza Regional No. 029-2010-GR-LL-CR, que contiene 27 procedimientos administrativos; la Autorización de Administración Privada II.EE y la Autorización de Registro contienen los siguientes requisitos: a) Solicitud dirigida al Director, adjuntar versión pero digital del proyecto respectivo. b) Nombre

comercial e identificación del promotor, incluido su número RUC. c) Nombre propuesto para la institución educativa. d) Nombre del director. e) Miembros del comité de dirección y número de personal docente y administrativo. f) Niveles y modalidades como ciclos, turnos y horarios en los que I.E. g) Fecha programada para el inicio y final del año escolar y calendario. h) Meta de atención, objetivos y número de secciones. i) Proyecto Educativo Institucional (IEP), Proyecto curricular Central (PPC) y Reglamento Interno (RI). j) Inventario de mobiliario, materiales didácticos, equipos y bienes de la I.E. k) Mapa de ubicación de la institución educativa, escala 1/500. l) Mapa de distribución de la IE de 1/100 ocupado por la institución educativa, se adjunta el informe descriptivo. m) Certificado de compatibilidad de uso y zonificación emitido por el municipio. n) Copia del certificado de seguridad expedido por la defensa civil. o) Copia del título de propiedad o copia del contrato de arrendamiento de los locales. p) Comprobante de pago.

Así mismo, los documentos del dueño, integrante o promotor de la entidad a solicitar son copia autenticada de D.N.I. o tarjeta de inmigración, copia del testimonio de constitución de la persona jurídica, antecedentes penales y declaración jurada para no guardar registros policiales. Y documentos del director que se debe solicitar son copia autenticada de D.N.I. o tarjeta de inmigración, copia certificada del título profesional o universitario y registro de la asociación profesional, documento que acredite una experiencia docente de al menos cinco (05) años, perfil psicológico (certificado expedido por la entidad de salud pública), antecedentes penales demuestran que no es un delito común y declaración jurada de no registrar registros policiales.

Las dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos se consideró a las siguientes, (a) Precios de los procedimientos administrativos, según Tompson (2010), costo o precio es la expresión del valor que tiene un producto o servicio, generalmente expresado en términos monetarios, que el cliente debe pagar al proveedor para obtener todos los beneficios resultantes de la presencia o uso del producto o servicio. Así mismo la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2011b), en la publicación sobre el “Marco conceptual para la reforma y modernización del Estado y la gestión pública”, precisó que los precios se sustentan en el costo del procedimiento administrativo y definió al costo

como todo gasto incurrido para acceder al servicio de un bien o de un servicio. De igual manera en la guía “Simplificación administrativa y el cálculo de costos de los procedimientos y servicios administrativos proporcionados exclusivamente”, se definió al costo como la cantidad que representa el consumo del recurso respaldado por una entidad o un área operativa determinada, en cuanto al costo del procedimiento administrativo, se indica en el mismo documento que la estimación de costo que respaldan los derechos de procesamiento administrativo y / o los servicios exclusivos publicados con TUPA también deben publicarse en el sitio web de Establecimiento, tal como lo indica la normativa vigente. Esto permite al ciudadano saber que el procedimiento se está llevando a cabo en pleno cumplimiento de la ley y sin perjuicio del ciudadano (PCM, 2012). En el mismo sentido la Ley de Procedimientos Administrativos General, establece que, el monto de la tarifa de procesamiento está determinado por el costo que su ejecución genera para la institución por el servicio prestado durante su procesamiento, también, se tienen en cuenta los costos reales de producir los documentos emitidos por las entidades; una institución no pueden diferenciar los pagos para dar preferencia o tratamiento especial a una aplicación que la distingue de otras del mismo tipo, o para discriminar de acuerdo con el tipo de tratamiento administrado como resultado del procedimiento. (Ley N ° 27444, 2001). (b) Plazos de los procedimientos administrativos, es el término definido para la finalización de los procedimientos administrativos, establecidos en el TUPA. Según (Ley N ° 27444, art. 131°) estipula que el plazo y el término se consideran máximos si se calculan independientemente de cualquier formalidad y obligan tanto a la administración como a los ciudadanos, sin necesidades de apremios; del mismo modo, cada autoridad debe respetar plazo y termino a su cargo y garantizar que los subordinados respeten su propio nivel. También se afirma que "el administrado tienen el derecho de exigir el respeto de los plazos y las condiciones fijadas para cada acción o servicio". (Ley N ° 27444, art. 134 °). Además dispone que cuando los plazos se indican en días, se entiende que los días laborables consecutivos excluyen los días no laborables, así como el feriado no laborable nacional o regional, cuando el último día de la fecha límite o la fecha determinada es inhábil o, en cualquier caso, la atención del público no funciona durante las horas normales, se considera extendida al siguiente día hábil; y cuando los plazos se define en meses o años, se cuenta de la fecha a la fecha, finalizando el día igual al mes o año que comenzó, al completar la

cantidad de meses o años definidos para el período . Si, durante el mes de vencimiento, no hubo un día igual al del inicio del cálculo, se entiende que el plazo expirará el primer día hábil del siguiente mes calendario. (c) Calificación de los procedimientos administrativos, según (Ley N° 27444, art. 30°) prescribe que el procedimiento administrativo que, por ley, deben ser iniciados por el administrado ante la entidad puedan cumplir o ejercer su derecho se califican de acuerdo con las siguientes disposiciones: procedimiento de aprobación automática o evaluación previa por parte de la entidad, que, a su vez, están sujetos, en ausencia de una declaración rápido, silencio positivo o silencio negativo, toda institución indica estos procedimientos en su Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA), de acuerdo con los criterios establecidos en las normas vigentes. (d) Carga procesal administrativa, según Salas (2003), son todos los casos tratados por un cuerpo judicial específico; por lo tanto, la carga procesal está constituida por el número de casos existentes como procedimientos judiciales pendientes de resolución por un tribunal correspondiente o establecido, debido a la diferencia entre los archivos incautados dentro de un cierto tiempo y los casos resueltos, como que las decisiones judiciales se emiten como parte de un proceso regular; por lo que, se entiende a la carga procesal administrativa, como la cantidad de expedientes o procedimientos administrativos existentes, que están en trámite para ser resueltos por las distintas áreas de la entidad.

Las teorías respecto a simplificación administrativa, Alguacil (2014) refiere que la simplificación administrativa son aquellas actuaciones que persiguen reducir el número de procedimientos administrativos existentes así como los trámites que conforman cada procedimiento. En efecto, referirse a simplificación administrativa, se hace alusión a diferentes acciones que se pueden agrupar hasta tres categorías: simplificación normativa (encaminada a la reducción de la complejidad de las normas jurídicas), simplificación orgánica (orientada a la mejora de las organizaciones públicas) y simplificación procedimental (dirigida a la reducción tanto de trámites como del número de procedimientos administrativos).

Por otro lado, la simplificación administrativa es un conjunto de principios y acciones dirigidas a eliminar barreras o algún costo innecesario para la sociedad que llevan a

funcionamientos inadecuados de la administración pública, cubre todo aspecto relacionado con el desarrollo de procedimientos administrativos y servicios provistos exclusivamente por instituciones públicas, la política nacional de simplificación debe guiar las acciones de las instituciones públicas para proporcionar procedimientos y servicios administrativos útiles y oportunos a los ciudadanos, este apoyo generará un marco regulatorio y modelo de servicio moderno basado en la simplicidad, la calidad, la mejora continua, el análisis de costo-beneficio y la participación ciudadana; asimismo, la estrategia y línea de acción deben revisarse y evaluarse continuamente para garantizar el ajuste institucional necesario para alcanzar los objetivos estratégicos (Muñoz, 2011).

Así mismo, Generalitat (2013), definió a la simplificación administrativa como todas las acciones destinadas a reducir o eliminar las fases, documentación, requisito o trámite de los procedimientos administrativos, con el único objetivo de optimizar y mejorar la calidad de servicios.

En lo referente a Principios de la simplificación administrativa, el Congreso del Perú (2005), establece algunos principios: a) La presunción de veracidad, que rige la relación entre el funcionario y empleado y con el público y consiste en suponer que la gente dice la verdad, dicha presunción permite la prueba por el contrario. b) La eliminación de requisitos y formalidades cuando el costo económico que imponen a la sociedad superan el beneficio que se le reporta. c) La desconcentración de los procesos de toma de decisiones a través de una clara distinción entre los niveles de gestión y los niveles de ejecución. Y d) Participación ciudadana en el control de la prestación de servicios por parte de la administración pública y la prestación de servicios.

Continuando con el desarrollo de simplificación administrativa, la Presidencia de Consejo de Ministros (2011a) ha establecido los siguientes objetivos de metodología de simplificación administrativa: (i) Guiar a las instituciones públicas en la eliminación y simplificación del procedimiento administrativo desde un enfoque integral que tenga en cuenta el análisis de procesos, procedimientos legales, costos, infraestructura y equipamiento, entre otros. (ii) Generar modelos de simplificación estandarizados para el

intercambio de iniciativas y mejores prácticas para procedimientos administrativos similares en diferentes entidades. (iii) Contribuir a optimizar los costos del procedimiento administrativo en curso para el beneficio de los ciudadanos. (iv) Contribuir al establecimiento de una gestión pública con un enfoque de proceso que enfatice la gestión horizontal y no funcional, cruzando las barreras entre las distintas unidades funcionales para lograr los objetivos de la organización. (v) Facilitar la eficacia y eficiencia de las gestiones administrativas de las instituciones públicas, como elemento fundamental de la relación Estado / sociedad. (vi) Promover la integración en el servicio público de la reflexión en curso sobre el valor público como justificación de la existencia de procedimientos administrativos. (vii) Promover la participación de los ciudadanos como usuarios o beneficiarios de los servicios públicos o como participantes legítimos en la formulación, ejecución y control de políticas públicas en el marco del principio de corresponsabilidad social. (viii) Promover que participe el personal de las instituciones públicas asignadas al trámite de procedimientos o la prestación de servicios en contacto directo con el público.

La simplificación administrativa se sustenta en el Decreto Legislativo. *N° 1246 (2016)* dicha normativa aprobó diferentes medidas administrativas de simplificación, (D.L. 1246, art. 5°) prescribe las entidades públicas tienen prohibido exigir al administrado, en un procedimiento los siguientes documentos: Copia del documento nacional de identidad (DNI), copia del acta de nacimiento o bautismo en la presentación del DNI, copias de certificados de nacimiento o de defunción, emitidos recientemente o dentro de un período máximo, legalización notariada de firmas, a menos que sea requerido por ley, copia del archivo RUC o del certificado de información registrado en SUNAT, certificado o constancia de habilidad profesional o similar expedido por asociaciones profesionales, cualquier otro requisito que acredite o proporcione información registrada en registros de acceso gratuito a Internet u otros medios públicos de comunicación. Así mismo según el Documento Nacional de Identidad (DNI), la expiración de la fecha del DNI no constituye un obstáculo para que el ciudadano participe en algún acto civil, comercial, administrativo, notarial, de registro, judicial y policial; y, en general, para todos los casos en que deba presentarse para acreditar su identidad.

En mi opinión, la simplificación administrativa tiene como finalidad reducir etapas, documentación, requisitos o trámites administrativos; su objetivo es optimizar y efectivizar la prestación de los servicios en el sector público. Asimismo, trata de establecer una cultura organizacional, que sin renunciar a requerimientos indispensables, excluye cargas administrativas de todo tipo que la entidad atribuye a los usuarios. Además, podemos mencionar, que es un procedimiento de perfeccionamiento referente a la calidad del servicio que brindan las entidades públicas.

Las dimensiones de la simplificación administrativa son las siguientes: (a) Calidad del servicio, “Es un conjunto de acciones, actividades, o beneficios que se ofrece para sus ventas o que se suministran de forma relacionada con la venta”. (Fisher y Navarro, 1994). Asimismo, lo define como un tipo de bien económico, todos los que trabajan no producen bienes es porque producen servicios. Para Camisón, Cruz y Gonzáles (2006), refieren que la calidad del servicio se basa en la percepción del cliente sobre en el servicio que recibe, si el servicio recibido supera las expectativas iniciales, se considerará el servicio de buena calidad surgirá cierta lealtad de parte del cliente hacia la entidad, de caso contrario, se considerara de baja calidad cuando el usuario considera que el servicio recibido no satisface su necesidad o expectativa. (b) Reducción de costos, Lefcovich (2005) refiere que reducir el costo en las empresas es el resultado de diferentes actividades que lleva a cabo la gerencia, reducir los costos consiste en gestionarlos más no en recortarlos, el sistema de gestión para disminuir el costo en una entidad, es detectar, prevenir y eliminar de forma sistemática el uso excesivo del recurso, para ello, se debe ejecutar varias actividades, en donde, el mejorar la calidad debe ser el punto más relevante. (c) Reducción de tiempos, Reyes (2007), refiere que la reducción de tiempos se realiza a través de la reducción del tiempo de ciclo, siendo las cantidades de tiempo necesario para completar tareas de los procesos; los eventos kaizen blits, pueden reducir a ser menores al takt time, para satisfacer al cliente, reduciendo gastos internos y externos, aumentando la capacidad, simplificando las operaciones, reduciendo daño al producto y continuar siendo competitivo. Y (d) Reducción de trámites y requisitos, según Flores (2015), manifiesta que la reducción de trámites implica fortalecer los servicios públicos integrados y reducir la carga

administrativa en las instituciones estatales, en beneficio de los administrados y la entidad, también implica simplificar el trámite administrativo en las instituciones estatales. Además CEPAL (2007), refiere reducir requisitos es una propuesta de simplificación, un importante paso para simplificar procesos; es el hecho de que el empresario no siempre presente el mismo requisito u otro a los que se les pide que demuestren su identidad, también implica eliminar la duplicación en la recepción de requisitos para todos los procesos.

En relación a los paradigmas Varela (2010), en su tesis “Gestión y gobernanza local en perspectiva: las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal”, describió la evolución de la gestión pública hacia el paradigma de gobernanza como resultado de perspectivas de eficacia, democracia y cómo lo gobiernos y administraciones asumen la modernización, concluyó que, la evolución de la gestión pública hacia nuevos paradigmas de gobernanza es de perfecta aplicación a la realidad de los gobiernos, sin embargo ésta evolución no se produce bajo el mismo modelo ni con los resultados idénticos, por lo que su aplicación debe ser adaptada a cada gobierno o administración.

Después de haber descrito la realidad problemática y las teorías relacionadas a las variables, se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018?

La justificación del estudio se sustenta en lo siguiente:

La presente investigación tiene una justificación teórica porque nos permite desarrollar nuevos conocimientos e identificar si la simplificación administrativa se aplica a los procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018.

Tiene una utilidad metodológica porque tiene como finalidad crear instrumentos de recolección de datos, que permite medir la relación de gestión de procedimientos administrativos con la simplificación administrativa. Estos instrumentos en adelante podrán ser utilizados en diferentes instituciones públicas para lograr los mismos objetivos.

Tiene una fundamentación legal, porque nos permite conocer si la Ordenanza Regional N° 029-2010-GR-LL-CR que aprueba el TUPA de la UGEL 01 El Porvenir considera en sus procedimientos administrativos: procedimientos, requisitos, tiempos y costos simplificados; los cuales están amparadas con D. L. N° 1246 “Decreto legislativo que aprobó diferentes medidas de simplificación administrativa”.

Tiene una justificación práctica, porque permite ayudar a los más altos cargos de la UGEL a tomar medidas y solucionar problemas vinculados a trabas burocráticas, trámites engorrosos o requisitos innecesarios dentro de los procedimientos administrativos del TUPA de la UGEL 01 El Porvenir; asimismo permitirá la mejora del servicio que se brindan al usuario en cuanto a reducción de tiempos y costos en los procedimientos, a manera de parte de los procesos de mejora continua en las administraciones públicas.

Tiene una justificación social, ya que permite conocer si los requisitos del procedimiento administrativo que presentan el usuario de las instituciones educativas en la UGEL, deben ser menos costosos y engorrosos; de tal forma, que permitirá mejorar la economía y el servicio que se brindan al usuario de la comunidad educativa.

Por último, tiene una justificación por conveniencia social, ya que esta investigación ayudará a ambas partes, a la entidad a mejorar y corregir sus procedimientos administrativos contenidos en el TUPA y al usuario a recibir un servicio más eficiente en la entidad.

Las hipótesis de la presente investigación es: Existe relación significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018, y consecuentemente la hipótesis nula es No existe relación significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; y sus hipótesis específica son:

H1: Existe relación significativa entre los pagos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.

H2: Existe relación significativa entre los plazos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.

H3: Existe relación significativa entre la calificación de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.

- H4: Existe relación significativa entre la carga procesal administrativa y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- H5: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- H6: Existe relación significativa entre la reducción de costos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- H7: Existe relación significativa entre la reducción de tiempos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- H8: Existe relación significativa entre la reducción de trámites y requisitos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018, y los objetivos específicos son:

- O<sub>1</sub>: Identificar el nivel de gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>2</sub>: Identificar el nivel de simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>3</sub>: Precisar el nivel de las dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos: pagos de los procedimientos administrativos, plazos de los procedimientos administrativos, calificación de los procedimientos administrativos y carga procesal administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>4</sub>: Precisar el nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa: calidad del servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>5</sub>: Determinar la relación entre los pagos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>6</sub>: Determinar la relación entre los plazos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>7</sub>: Determinar la relación entre la calificación de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.

- O<sub>8</sub>: Determinar la relación entre la carga procesal administrativa y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>9</sub>: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>10</sub>: Determinar la relación entre la reducción de costos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>11</sub>: Determinar la relación entre la reducción de tiempos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.
- O<sub>12</sub>: Determinar la relación entre la reducción de trámites y requisitos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.

## **II. MÉTODO**

En la presente investigación se aplico el método deductivo y el método hipotético deductivo.

El método deductivo es un método principal de la investigación y conclusión que llegamos después de un razonamiento; También es la demostración o derivación exacta de la declaración o la consecuencia de una o más declaraciones o premisas basada en una ley lógica (Carvajal, 2014).

El método hipotético deductivo, se basa en las hipótesis planteadas, las mismas que serán contrastadas después de obtener la información con los respectivos instrumentos, para posteriores resultados y conclusiones

### **2.1 Tipo y Diseño de Investigación:**

#### **2.1.1 Tipo de investigación:**

El tipo de la investigación es no experimental ya que no hubo manipulación e intervención del investigador hacia alguna variable de estudio y se toma la información tal cual como se observa el fenómeno en su ambiente natural y posteriormente ser analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Por otro lado, Landeu (2007), ha establecido el tipo de investigación de acuerdo a los siguientes aspectos:

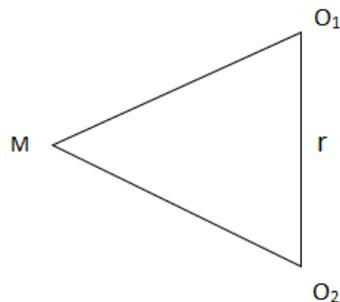
- De acuerdo al fin que persigue.- La investigación es aplicada porque el conocimiento adquirido se debe aplicar en la UGEL 01 El Porvenir para mejorar la gestión de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa.
- De acuerdo a su carácter.- Es de alcance correlacional; para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación correlacional tienen como objeto conocer el grado o la relación de dos o más criterios dentro de una situación en específico.
- De acuerdo a la naturaleza.- La investigación cuantitativa utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis, basadas en medidas numéricas y análisis estadísticos, para establecer modelos de comportamiento y teorías de

prueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Por lo tanto, los datos se cuantificarán después de la aplicación de los instrumentos, teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de las variables.

- De acuerdo al alcance temporal.- es una investigación transversal, cuando se describen a cada variable en un lapso de tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010); asimismo, describe a las investigaciones transversales (transeccionales) como investigaciones que recopilan información en un único momento.
- De acuerdo a su orientación, los resultados obtenidos se utilizaran para mitigar la problemática, por lo tanto, es una investigación orientada a la aplicación.

### 2.1.2 Diseño de investigación

En este estudio, el diseño de investigación fue correlacional simple transversal, porque se recopiló dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación para determinar la relación entre ellos en un tiempo determinado. El propósito de estos estudios es conocer la relación entre dos o más variables (gestión de procedimientos administrativos y simplificación administrativa) de una misma población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se expresa gráficamente como sigue:



Dónde:

M = Muestra (Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir)

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1: Gestión de procedimientos administrativos

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2: Simplificación administrativa

r = Relación de variables

## 2.2 Operacionalización de las variables

### 2.2.1 Variables

- **Variable 1:** Gestión de procedimientos administrativos, según Espasa Calpe (2008), gestión se considera a la regla y método para llevar a cabo una actividad empresarial de la manera más eficiente posible y según Domenech (2014) refiere que los procedimientos administrativos son un conjunto de actividades destinadas a obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar información con el fin de preparar o ejecutar una decisión de una administración pública.
- **Variable 2:** La simplificación administrativa, según Muñoz (2011), es un conjunto de principios y acciones dirigidas a eliminar barreras o algún costo innecesario para la sociedad, que llevan a funcionamientos inadecuados de la administración pública. Cubre todo aspecto relacionado con el desarrollo de procedimientos administrativos y servicios provistos exclusivamente por instituciones públicas.

### 2.2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión de Procedimientos Administrativos	En Gestión de procedimientos administrativos, según Espasa Calpe (2008), gestión es un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial; y según Domenech (2014) refiere que los procedimientos administrativos son un conjunto de actividades destinadas a obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar información con el fin de preparar o ejecutar una decisión de una administración pública.	Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir objeto de estudio, la cual permitió determinar si la gestión de los procedimientos administrativos ejecutados por los servidores públicos tiene relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018, teniendo en cuenta las dimensiones respectivas.  Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 21 ítems; para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles: Muy deficiente 0 -17 Deficiente 18 - 34 Regular 35 - 51 Bueno 52 - 68 Muy bueno 69 – 84	Pagos de los procedimientos administrativos	Unidad impositiva Tributaria	Ordinal tipo Likert
				Tasa	
				Información de pagos	
			Plazos de los procedimientos administrativos	Resolución de procedimientos administrativos	
				Prórroga	
				Recarga laboral	
			Calificación de los procedimientos administrativos	Silencio positivo	
				Información de calificación	
			Carga procesal administrativa	Conocimiento de la normatividad	
				Asignación de presupuesto	
				Personal	
				Expedientes ingresados	
	Aplicativos informáticos de gestión				

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 2: Simplificación Administrativa</b>	La simplificación administrativa, según Muñoz (2011), es un conjunto de principios y acciones dirigidas a eliminar barreras o algún costo innecesario para la sociedad que llevan a funcionamientos inadecuados de la administración pública. Cubre todo aspecto relacionado con el desarrollo de procedimientos administrativos y servicios provistos exclusivamente por instituciones públicas.	Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir objeto de estudio, la cual permitió determinar si la Simplificación administrativa tiene relación con la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018, teniendo en cuenta las dimensiones respectivas. Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 22 ítems; para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles: Muy deficiente 0 -18 Deficiente 19 - 36 Regular 37 - 54 Bueno 55 - 71 Muy bueno 72 – 88	Calidad del servicio	Atención oportuna	Ordinal tipo Likert
				Competencia profesional	
				Cortesía y amabilidad	
				Infraestructura y equipos	
			Reducción de costos	Eliminación de costos innecesarios	
				Actividades que no agregan valor	
				Eficiencia	
				Automatización de procesos	
			Reducción de tiempos	Errores de personal	
				Tiempos de espera	
				Actividades innecesarias	
				Optimización	
			Reducción de trámites y requisitos	Tiempo de ciclo	
				Información de requisitos y trámites administrativos	
				Requisitos y trámites simplificados	
				Requisitos innecesarios	
	Trámites administrativos innecesarios				

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población (N)

La población fue finita y estuvo constituida por el total de (43) servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, que laboró en el 2018 bajo la condición laboral o regímenes (D. Leg. 276, D. Leg. 1057 Contrato Administrativo de Servicio (CAS) y Ley 29944 – Ley de la Reforma Magisterial).

POBLACIÓN	REGIMEN LABORAL	TOTAL
Servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir	D.L. 1057 (CAS)	30
	D.L. 276	3
	Ley 29944	10
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>

Fuente: Registros de personal de la UGEL 01 El Porvenir, 2018

### 2.3.2. Muestra

Muestra se considera al subconjunto de una población y estas unidades de análisis representan a la población. En esta investigación se aplicó la muestra censal, ya que según Ramírez (1997), muestra censal, es en donde toda la unidad de investigación (población) se considera para la muestra; Es por eso que seleccionamos al 100% toda la población, considerándolo como un número manejable de sujetos. En el caso concreto, la muestra de los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir que laboraron en el año 2018, será el total de la población, que ascendieron a 43 servidores públicos en dicha entidad, inmersos en la gestión de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa.

### 2.3.3. Muestreo

La muestra se determinó mediante el muestreo no probabilístico considerado bajo criterio del investigador, de manera estadística, según Kinnear y Taylor (1993); los ejemplos no probabilísticos también incluyen: muestras por conveniencia, donde

son elegidos de acuerdo a la conveniencia del investigador, y según juicio; en este caso, no es necesaria una fórmula para determinar la probabilidad, sino las decisiones tomadas por la persona que realiza el estudio.

#### **2.3.4 Criterios de selección**

##### **2.3.4.1 Criterios de inclusión**

Servidor público nombrado, contratado, servicios no personales.

Servidor público que voluntariamente acepten responder el cuestionario

##### **2.3.4.2 Criterios de exclusión**

Servidor público que no asista por vacaciones, licencia por enfermedad, o licencias por maternidad.

##### **2.3.4.3 Unidad de análisis**

El servidor público de la sede de la UGEL 01 El Porvenir.

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

#### **2.4.1 Técnica**

La técnica permite recolectar y analizar datos que ofrecen respuesta a la problemática planteada, comprobando la hipótesis, desarrollando conteos, procesando datos estadísticos y haciendo interpretaciones respectivas.

La técnica aplicada en este estudio fue la encuesta en las dos variables de estudio.

La encuesta es una técnica que facilita la recolección de datos generales y los puntos de vista o percepciones de grupos de personas (Audirac, 2006). Por lo que, el investigador recoge información sobre la variable de estudio, a través de un cuestionario; que permita describir e interpretar el problema

#### **2.4.2 Instrumentos**

Para ambas variables de estudio, se utilizaron dos (2) cuestionarios (tipo Likert con preguntas cerradas) como instrumentos de recopilación de datos para 43 participantes.

Los cuestionarios son conjuntos de preguntas relacionadas a las variables que se pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para la variable gestión de procedimientos administrativos, se empleó un cuestionario con 21 preguntas, el cual contiene cuatro (4) dimensiones: Pagos de procedimientos administrativos con 5 ítems, plazos de los procedimientos administrativos con 6 ítems, calificación de los procedimientos administrativos con 5 ítems y carga procesal administrativa con 5 ítems.

Para la variable simplificación administrativa, se empleó un cuestionario con 22 preguntas, el cual contiene cuatro (4) dimensiones: calidad del servicio con 7 ítems, reducción de costos con 5 ítems, reducción de tiempos con 5 ítems y reducción de trámites y requisitos con 5 ítems.

### **2.4.3 Validez**

Para la validez del instrumento que permitió recolectar datos (cuestionarios) se recurrió a la "*validez del contenido*", se utilizó la opinión de expertos para verificar que el contenido de los ítems está en relación con el tema a investigar, fueron cinco los validadores:

Dr. Luis Javier Collantes Silva

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Mg. Irene Esmeralda Alfaro Rodríguez

Mg. Manuel Fernando Cruz Nolasco

Mg. Wilmer Alberto Rebaza Luján

Según las calificaciones obtenidas por parte de los expertos, se realizó la prueba de Razón de Validez de Contenido de Lawshe y Coeficiente de V de Aiken.

- El cálculo de la Razón de Validez de Contenido de Lawshe, se aplicó mediante la siguiente fórmula:

$$\text{CVR} = \frac{n - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

Dónde:

n = Número de expertos que afirman que el ítem es primordial

N = Número total de expertos

- El cálculo de validez de contenido con el Coeficiente de V de Aiken, está definida por la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c-1)} = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n(c-1)}$$

Dónde:

n = número de jueces

S = sumatoria de los si

Si = valor asignado por el juez i

c = número de valores en la escala de medición

#### 2.4.4 Confiabilidad

Se realizó a través de una muestra piloto de 20 participantes usando el coeficiente de Alpha Cronbach, que se procesó utilizando el software estadístico SPSS V25. Según George & Mallery (1995), afirman que el alfa de Cronbach cuando los valores inferiores a 0,5 significan que el grado de fiabilidad no es aceptable. Si el valor esta entre 0.5 y 0.6, el grado de confiabilidad obtenido es bajo (no aceptable), si el valor obtenido están entre 0.6 y 0.7, significa fiabilidad aceptable, si el valor esta entre 0.7 y 0.8 significa fiabilidad muy aceptable, si el valor esta entre 0.8 y 0.9 significa fiabilidad buena y si el valor está por encima de 0.9, significa fiabilidad excelente.

Según los resultados de confiabilidad para el cuestionario de la variable gestión de procedimientos administrativos fue  $\alpha = 0,942$  siendo la fiabilidad EXCELENTE. Para las 4 dimensiones: pagos de los procedimientos administrativos fue  $\alpha = 0,708$  siendo la fiabilidad MUY ACEPTABLE, plazos de los procedimientos administrativos fue  $\alpha = 0,761$  siendo la fiabilidad MUY ACEPTABLE, calificación de los procedimientos administrativos fue  $\alpha = 0,848$  siendo la fiabilidad BUENA y carga procesal administrativa fue  $\alpha = 0,760$  siendo la fiabilidad MUY ACEPTABLE. (Anexo 5).

Según los resultados de confiabilidad del cuestionario de la variable simplificación administrativa fue  $\alpha = 0,937$  siendo la fiabilidad EXCELENTE. Para las 4 dimensiones: calidad del servicio fue  $\alpha = 0,719$  siendo la fiabilidad MUY ACEPTABLE, reducción de costos fue  $\alpha = 0,764$  siendo la fiabilidad MUY ACEPTABLE, reducción de tiempos fue  $\alpha = 0,680$  siendo la fiabilidad ACEPTABLE y reducción de trámites y requisitos fue  $\alpha = 0,792$  siendo la fiabilidad MUY ACEPTABLE. (Anexo 6).

## **2.5 Procedimientos**

Los procedimientos seguidos para la recopilación de datos son

- Aprobación del proyecto en la Escuela de Graduados de la Universidad Cesar Vallejo.
- Solicitar la autorización de la UGEL 01 El Porvenir, para llevar a cabo dicha investigación.
- Después de la aprobación de la solicitud, se recopiló la información, con la aplicación de ambos instrumentos.
- Luego, con esta información, se ha desarrollado una base de datos.
- Con esta base de datos, la información se procesó, y finalmente se obtuvieron los resultados, conclusiones y recomendaciones.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

### **2.6.1 Estadística descriptiva:**

- Se elaboró una matriz de puntuaciones por variables gestión de procedimientos administrativos y simplificación administrativa.
- Se construyó tablas estadísticas de distribución de frecuencias a través del programa Excel.
- Representación de figuras estadísticas a través del programa Excel.

### **2.6.2 Estadística inferencial:**

En la presente investigación, para contrastar la normalidad utilizamos la prueba de Shapiro Wilk, porque la muestra fue menos a 50 participantes ( $n < 50$ ).

La contrastación de hipótesis o para determinar la relación entre las variables gestión de procedimientos administrativos y simplificación administrativa y sus dimensiones, empleamos las pruebas no paramétricas Tau-b de Kendall y coeficiente de correlación de Rho de Spearman, porque el nivel de significancia de dichas variables fueron menores al 5% ( $p < 0.05$ ) y los datos se distribuyeron de manera no normal. También se observa que la correlación entre las variables y dimensiones fue de significancia en nivel 0.01 (bilateral).

Se utilizó el software estadístico SPSS V25, con el objetivo de procesar información y contrastar hipótesis.

## **2.7 Aspectos éticos**

Camps (1992), como estudio de la moralidad, entendemos la ética como la filosofía práctica de crear conflictos en lugar de resolverlos. Que aún queda un largo camino por recorrer, bajo la protección de las reflexiones éticas necesarias y firmes, que ni la justicia ni la ética de la comunicación indican un camino seguro hacia una "sociedad bien organizada" o hacia la "comunidad perfecta del diálogo".

Por ello que la investigación científica y los conocimientos científicos requieren un comportamiento ético del investigador; más no inmoral, que no tiene lugar en ninguna práctica científica sea cual sea.

Existe un acuerdo en que los comportamientos no éticos deben obviarse en la práctica científica, puesto que estos obedecen a intereses particulares del que quiere hacer ciencia, condena la ética en las investigaciones, corrompen la transparencia de la ciencia y corrompen a uno mismo (Camps, 1992).

En esta oportunidad estudiaremos los valores elementales que predominan en esta tesis, tales como la ética social y científica, selección exacta de temas más resaltantes y otros aspectos a tomar en cuenta, como el caso de que las personas encuestadas sólo estaban involucrados cuando eran compatibles a su valor, interés y preferencia, y lo han hecho de forma voluntaria con los conocimientos necesarios y juiciosos para decidir en sus opiniones de forma responsable. Por tanto, los resultados de este trabajo están dentro del marco de la honestidad y transparencia de la ciencia.

### III. RESULTADOS

Los resultados consignados, se evaluaron en base a los objetivos e hipótesis formulados en el presente estudio. En la recopilación y evaluación de los datos correspondientes, se aplicaron dos cuestionarios en la recopilación de la información relacionada a las dos variables y respectivas dimensiones. La presentación y análisis de los resultados se describen en las tablas y figuras estadísticas siguientes:

#### 3.1 Descripción de resultados

**Tabla 1**

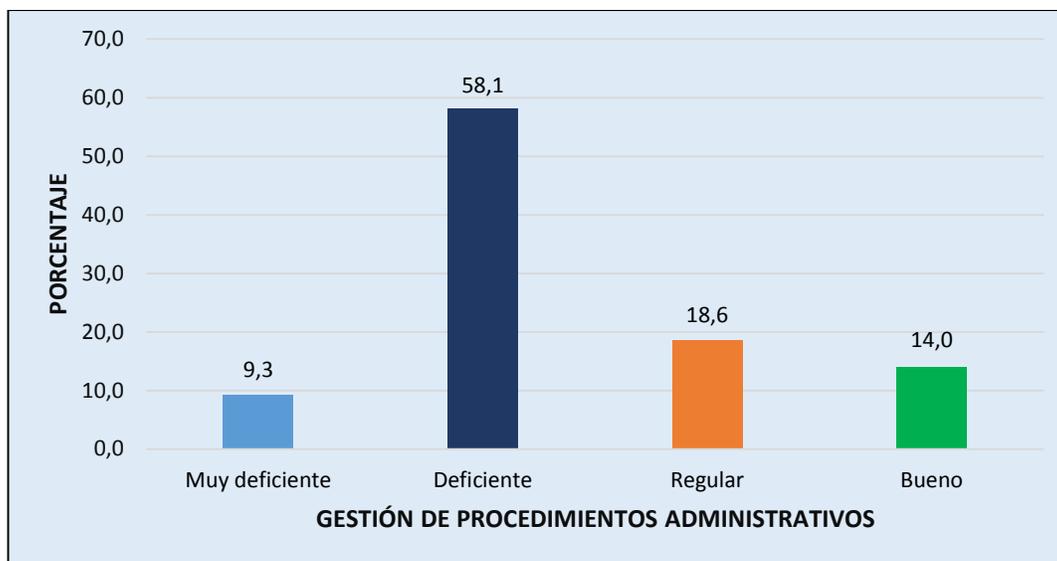
*Nivel de gestión de procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Variable 1	Escala	N°	%
<b>Gestión de procedimientos administrativos</b>			
Muy deficiente	0 – 17	4	9.3
Deficiente	18 – 34	25	58.1
Regular	35 – 51	8	18.6
Bueno	52 – 68	6	14.0
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* Aplicación del cuestionario de gestión de procedimientos administrativos

#### **Descripción:**

En la Tabla 1 muestra que el 58.1% de los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, perciben nivel deficiente, el 18.6% perciben nivel regular y el 14% perciben nivel bueno sobre la gestión de procedimientos administrativos. Determinándose que la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir en el 2018 no tiene nivel bueno en un 86%.



*Figura 1:* Nivel de gestión de procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

*Fuente:* Tabla 1

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones de gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Gestión de procedimientos administrativos	Pagos de los procedimientos administrativos		Plazos de los procedimientos administrativos		Calificación de los procedimientos administrativos		Carga procesal administrativa	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	4	9.3	6	14.0	10	23.3	1	2.3
Deficiente	22	51.2	20	46.5	22	51.2	33	76.7
Regular	10	23.3	11	25.6	5	11.6	4	9.3
Bueno	7	16.3	6	14.0	6	14.0	4	9.3
Muy bueno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.3
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación del cuestionario de gestión de procedimientos administrativos UGEL 01 El Porvenir, 2018.

### Descripción:

En la Tabla 2 observamos que el 51.2% de los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente sobre los pagos de los procedimientos administrativos, el 46.5% perciben nivel deficiente sobre los plazos de los procedimientos administrativos, el 51.2% perciben nivel deficiente sobre la calificación de los procedimientos administrativos y el 76.7% perciben nivel deficiente sobre la carga procesal administrativa. Determinándose que las dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir son en promedio de nivel deficiente muy deficiente en un 68.6%, en nivel regular en un 17.45% y en nivel bueno y muy bueno en un 13.4%.

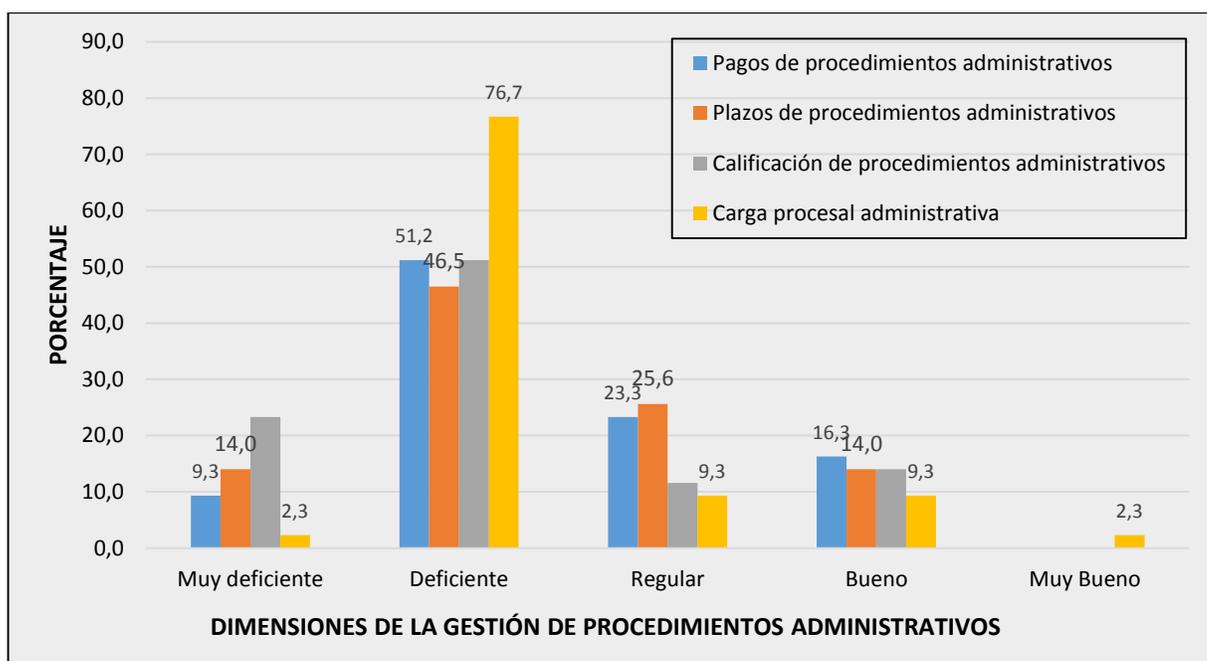


Figura 2: Nivel de las dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018

Fuente: Tabla 2

**Tabla 3**

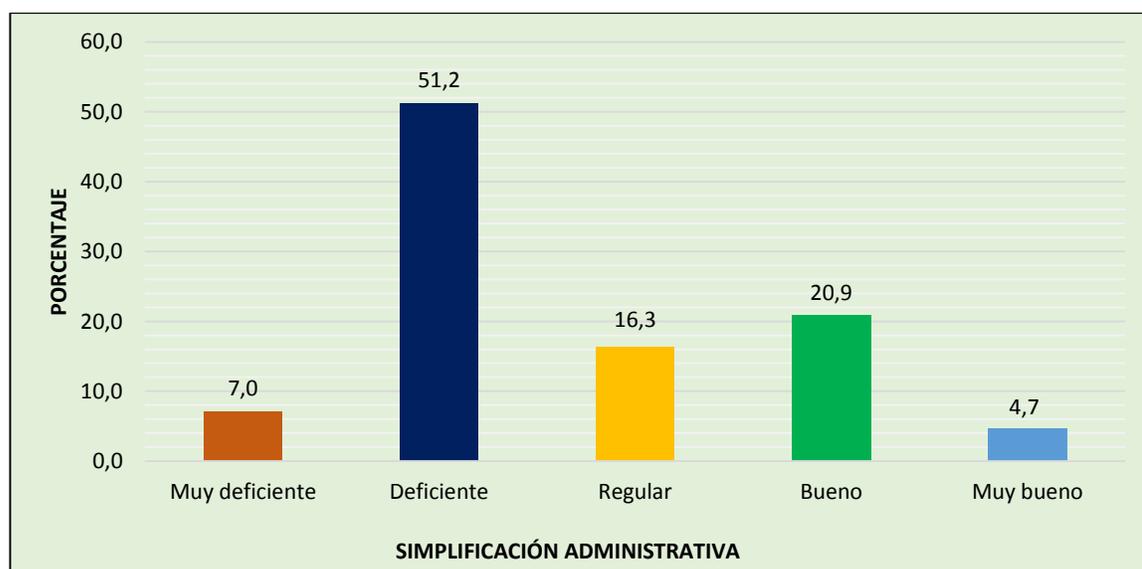
*Nivel de simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018.*

Variable 2	Escala	N°	%
<b>Simplificación administrativa</b>			
Muy deficiente	0 - 18	3	7.0
Deficiente	19 - 36	22	51.2
Regular	37 - 54	7	16.3
Bueno	55 - 71	9	20.9
Muy bueno	72 - 88	2	4.7
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación del cuestionario de simplificación administrativa

**Descripción:**

En la Tabla 3 observamos que el 51.2% de los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir perciben un nivel deficiente, el 16.3% perciben un nivel regular, en tanto el 20.9% perciben un nivel bueno de la simplificación administrativa. Determinándose que la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018 obtiene un nivel regular deficiente en un 74.5%.



*Figura 3:* Nivel de simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

*Fuente:* Tabla 3

**Tabla 4**

*Nivel de las dimensiones de simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Simplificación administrativa	Calidad del servicio		Reducción de costos		Reducción de Tiempos		Reducción de trámites y requisitos	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	3	7.0	6	14.0	5	11.6	3	7.0
Deficiente	21	48.8	19	44.2	22	51.2	23	53.5
Regular	8	18.6	6	14.0	6	14.0	11	25.6
Bueno	10	23.3	7	16.3	8	18.6	6	14.0
Muy bueno	1	2.3	5	11.6	2	4.7	0	0.0
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación del cuestionario de simplificación administrativa UGEL 01 El Porvenir, 2018

### **Descripción:**

En la Tabla 4 observamos que el 48.8% de los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente en la calidad del servicio, el 44.2% perciben nivel deficiente en la reducción de costos, el 51.2% perciben nivel deficiente en reducción de tiempos y el 53.5% perciben nivel deficiente en reducción de trámites y requisitos. Determinándose que las dimensiones de la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir son en promedio de nivel deficiente muy deficiente en un 59.3%, en nivel regular en un 18.1% y en nivel bueno y muy bueno en un 22.7%.

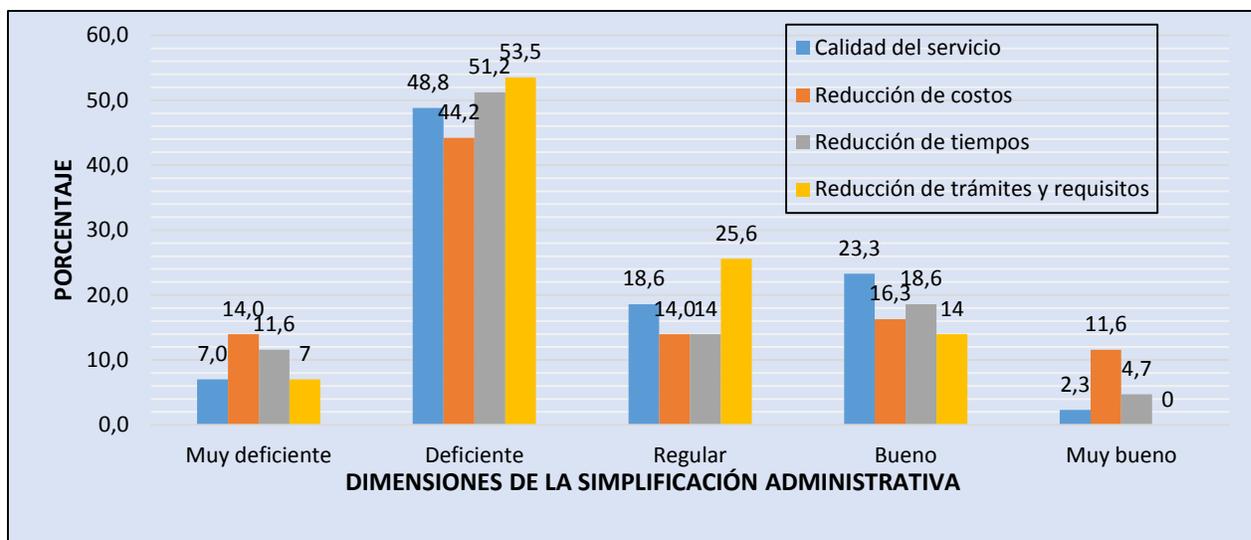


Figura 4: Nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018

Fuente: Tabla 4

### 3.2 Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de la gestión de procedimientos de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión de procedimientos administrativos</b>	0.940	43	0.026
Pagos de los procedimientos administrativos	0.963	43	0.184
Plazos de los procedimientos administrativos	0.977	43	0.523
Calificación de los procedimientos administrativos	0.939	43	0.023
Carga procesal administrativa	0.832	43	0.000
<b>Simplificación administrativa</b>	0.943	43	0.034
Calidad del servicio	0.953	43	0.080
Reducción de costos	0.892	43	0.001
Reducción de tiempos	0.948	43	0.050
Reducción de trámites y requisitos	0.962	43	0.163

Fuente: Aplicación del cuestionarios a los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

### Descripción:

La Tabla 5 muestra que la prueba de Shapiro Wilk para muestra menores a 50 ( $n < 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables gestión de procedimientos administrativos y simplificación administrativa son menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de  $R_{ho}$  de Spearman, para determinar la relación entre las variables gestión de procedimientos administrativos y simplificación administrativa.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

**Tabla 6**

*La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Gestión de procedimientos administrativos	Simplificación administrativa										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%
Deficiente	3	7.0%	18	41.9%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	25	58.1%
Regular	0	0.0%	0	0.0%	3	7.0%	5	11.6%	0	0.0%	8	18.6%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%	2	4.7%	6	14.0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7.0%</b>	<b>22</b>	<b>51.2%</b>	<b>7</b>	<b>16.3%</b>	<b>9</b>	<b>20.9%</b>	<b>2</b>	<b>4.7%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.833**</b>					<b>p= 0.000&lt;0.01</b>							

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### Descripción.

En la Tabla 6 observamos que el 41.9% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos sobre la simplificación administrativa, el 11.6% perciben nivel regular la gestión de procedimientos administrativos y nivel bueno sobre la simplificación administrativa, el

9.3% perciben nivel bueno la gestión de procedimientos administrativos sobre la simplificación administrativa, el 9.3% perciben nivel muy deficiente la gestión de procedimientos administrativos y nivel deficiente sobre la simplificación administrativa, el 9.3% perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos y nivel regular sobre la simplificación administrativa.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.833 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 7**

*La simplificación administrativa y su relación con los pagos de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Simplificación administrativa	Pagos de los procedimientos administrativos								Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	1	2.3%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.0%
Deficiente	3	7.0%	18	41.9%	1	2.3%	0	0.0%	22	51.2%
Regular	0	0.0%	2	4.7%	5	11.6%	0	0.0%	7	16.3%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%	5	11.6%	9	20.9%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.7%	2	4.7%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9.3%</b>	<b>22</b>	<b>51.2%</b>	<b>10</b>	<b>23.3%</b>	<b>7</b>	<b>16.3%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.852**</b>					<b>p= 0.000&lt;0.01</b>					

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

La Tabla 7 muestra el 41.9% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la simplificación administrativa sobre los pagos de los procedimientos administrativos, el 11.6% perciben nivel regular la simplificación administrativa sobre los pagos de los procedimientos administrativos y el 11.6% perciben

nivel bueno la simplificación administrativa sobre los pagos de los procedimientos administrativos.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.852 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se relaciona de manera muy significativa con los pagos de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 8**

*La simplificación administrativa y su relación con los plazos de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Simplificación administrativa	Plazos de los procedimientos administrativos								Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	1	2.3%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.0%
Deficiente	5	11.6%	17	39.5%	0	0.0%	0	0.0%	22	51.2%
Regular	0	0.0%	1	2.3%	6	14.0%	0	0.0%	7	16.3%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	5	11.6%	4	9.3%	9	20.9%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.7%	2	4.7%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>14.0%</b>	<b>20</b>	<b>46.5%</b>	<b>11</b>	<b>25.6%</b>	<b>6</b>	<b>14.0%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.850**</b>					<b>p= 0.000&lt;0.01</b>					

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

La Tabla 8 muestra el 39.5% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la simplificación administrativa sobre los plazos de los procedimientos administrativos, el 14.0% perciben nivel regular la simplificación administrativa sobre los plazos de los procedimientos administrativos, el 11.6% perciben nivel deficiente la simplificación administrativa y nivel muy deficiente sobre los plazos de los procedimientos administrativos y el 11.6% perciben nivel bueno la simplificación administrativa y nivel regular sobre los plazos de los procedimientos administrativos.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.850 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se relaciona de manera muy significativa con los plazos de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 9**

*La simplificación administrativa y su relación con la calificación de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Simplificación administrativa	Calificación de los procedimientos administrativos								Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy deficiente	0	0.0%	3	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.0%
Deficiente	8	18.6%	14	32.6%	0	0.0%	0	0.0%	22	51.2%
Regular	2	4.7%	5	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	7	16.3%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	5	11.6%	4	9.3%	9	20.9%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.7%	2	4.7%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>23.3%</b>	<b>22</b>	<b>51.2%</b>	<b>5</b>	<b>11.6%</b>	<b>6</b>	<b>14.0%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.598**</b>					<b>p= 0.000&lt;0.01</b>					

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

La Tabla 9 muestra el 32.6% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la simplificación administrativa sobre la calificación de los procedimientos administrativos, el 18.6% perciben nivel deficiente la simplificación administrativa y nivel muy deficiente sobre la calificación de los procedimientos administrativos, el 11.6% perciben nivel regular la simplificación administrativa y nivel deficiente sobre la calificación de los procedimientos administrativos, y el 11.6% perciben nivel bueno la simplificación administrativa y nivel regular sobre la calificación de los procedimientos administrativos.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.598 (existiendo una moderada relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se relaciona de manera muy significativa con la calificación de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 10**

*La simplificación administrativa y su relación con la carga procesal administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Simplificación administrativa	Carga procesal administrativa										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0.0%	3	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.0%
Deficiente	1	2.3%	21	48.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	51.2%
Regular	0	0.0%	7	16.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	16.3%
Bueno	0	0.0%	2	4.7%	4	9.3%	3	7.0%	0	0.0%	9	20.9%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	2.3%	2	4.7%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2.3%</b>	<b>33</b>	<b>76.7%</b>	<b>4</b>	<b>9.3%</b>	<b>4</b>	<b>9.3%</b>	<b>1</b>	<b>2.3%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.620**</b>					<b>p= 0.000&lt;0.01</b>							

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

La Tabla 10 muestra el 48.8% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la simplificación administrativa sobre la carga procesal administrativa, el 16.3% perciben nivel regular la simplificación administrativa y nivel deficiente sobre la carga procesal administrativa, el 9.3% perciben nivel bueno la simplificación administrativa y nivel regular sobre la carga procesal administrativa.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.620 (existiendo una moderada relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se

relaciona de manera muy significativa con la carga procesal administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 11**

*La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la calidad del servicio de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Gestión de procedimientos administrativos	Calidad del servicio										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%
Deficiente	3	7.0%	17	39.5%	5	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	25	58.1%
Regular	0	0.0%	0	0.0%	3	7.0%	5	11.6%	0	0.0%	8	18.6%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	11.6%	1	2.3%	6	14.0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7.0%</b>	<b>21</b>	<b>48.8%</b>	<b>8</b>	<b>18.6%</b>	<b>10</b>	<b>23.3%</b>	<b>1</b>	<b>2.3%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.780**</b>												
<b>p= 0.000&lt;0.01</b>												

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

En la Tabla 11 observamos que el 39.5% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos sobre la calidad del servicio, el 11.6% perciben nivel regular la gestión de procedimientos administrativos y nivel bueno sobre la calidad del servicio, el 11.6% perciben nivel bueno la gestión de procedimientos administrativos sobre la calidad del servicio y el 11.6% perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos y regular sobre la calidad del servicio.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.780 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la calidad del servicio de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 12**

*La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la reducción de costos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Gestión de procedimientos administrativos	Reducción de costos										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%
Deficiente	6	14.0%	15	34.9%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	25	58.1%
Regular	0	0.0%	0	0.0%	2	4.7%	6	14.0%	0	0.0%	8	18.6%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	5	11.6%	6	14.0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>14.0%</b>	<b>19</b>	<b>44.2%</b>	<b>6</b>	<b>14.0%</b>	<b>7</b>	<b>16.3%</b>	<b>5</b>	<b>11.6%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.843**</b>				<b>p= 0.000&lt;0.01</b>								

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

La Tabla 12 muestra el 34.9% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos sobre la reducción de costos, el 14.0% perciben nivel regular la gestión de procedimientos administrativos y nivel bueno sobre la reducción de costos, el 14.0% perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos y nivel muy deficiente sobre la reducción de costos.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.843 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la reducción de costos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 13**

*La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la reducción de tiempos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Gestión de procedimientos administrativos	Reducción de tiempos										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%
Deficiente	5	11.6%	18	41.9%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	25	58.1%
Regular	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%	4	9.3%	0	0.0%	8	18.6%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%	2	4.7%	6	14.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>11.6%</b>	<b>22</b>	<b>51.2%</b>	<b>6</b>	<b>14.0%</b>	<b>8</b>	<b>18.6%</b>	<b>2</b>	<b>4.7%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.835**</b>												
<b>p= 0.000&lt;0.01</b>												

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

En la Tabla 13 muestra el 41.9% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos sobre la reducción de tiempos, el 11.6% perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos y nivel muy deficiente sobre la reducción de tiempos, el 9.3% perciben nivel bueno la gestión de procedimientos administrativos sobre la reducción de tiempos, el 9.3% perciben nivel regular la gestión de procedimientos administrativos sobre la reducción de tiempos y el 9.3% perciben nivel muy deficiente la gestión de procedimientos administrativos y nivel deficiente sobre la reducción de tiempos.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.835 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la reducción de tiempos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 14**

*La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la reducción de trámites y requisitos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.*

Gestión de procedimientos administrativos	Reducción de trámites y requisitos										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%
Deficiente	3	7.0%	19	44.2%	3	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	58.1%
Regular	0	0.0%	0	0.0%	8	18.6%	0	0.0%	0	0.0%	8	18.6%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	14.0%	0	0.0%	6	14.0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7.0%</b>	<b>23</b>	<b>53.5%</b>	<b>11</b>	<b>25.6%</b>	<b>6</b>	<b>14.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>
<b>Rho = 0.844**</b>					<b>p= 0.000&lt;0.01</b>							

*Fuente:* Cuestionario de la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### **Descripción.**

La Tabla 14 muestra el 44.2% de los servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir perciben nivel deficiente la gestión de procedimientos administrativos sobre la reducción de trámites y requisitos, el 18.6% perciben nivel regular la gestión de procedimientos administrativos sobre la reducción de trámites y requisitos, el 14% perciben nivel bueno la gestión de procedimientos administrativos sobre la reducción de trámites y requisitos y el 9.3% perciben nivel muy deficiente la gestión de procedimientos administrativos y deficiente sobre la reducción de trámites y requisitos.

Además se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.844 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la reducción de trámites y requisitos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

**Tabla 15**

*Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables gestión de procedimientos administrativos y simplificación administrativa y sus dimensiones de la UGEL 01 El Porvenir - 2018*

<b>RELACIÓN DE LAS VARIABLES</b>	<b>TAU-B DE KENDALL</b>	<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>PROBABILIDAD (P - VALOR)</b>	<b>DECISIÓN</b>	<b>SIGNIFICANCIA</b>
Gestión de procedimientos administrativos y simplificación administrativa	0.690	0.833 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
<b>Relación de las dimensiones de la variable gestión de procedimientos administrativos con la variable simplificación administrativa</b>					
Dimensión pagos de los procedimientos administrativos - simplificación administrativa	0.727	0.852 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
Dimensión plazos de los procedimientos administrativos - simplificación administrativa	0.714	0.850 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
Dimensión calificación de los procedimientos administrativos - simplificación administrativa	0.488	0.598 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
Dimensión carga procesal administrativa - simplificación administrativa	0.518	0.620 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
<b>Relación de la variable gestión del procedimiento administrativo con las dimensiones de la variable simplificación administrativa</b>					
Gestión de procedimientos administrativos – dimensión calidad del servicio	0.630	0.780 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
Gestión de procedimientos administrativos – dimensión reducción de costos	0.703	0.843 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
Gestión de procedimientos administrativos – dimensión reducción de tiempos	0.704	0.835 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa
Gestión de procedimientos administrativos – dimensión reducción de trámites y requisitos	0.707	0.844 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación es muy significativa

Fuente: Tabla 6; Tabla 7; Tabla 8; Tabla 9; Tabla 10; Tabla 11; Tabla 12; Tabla 13; Tabla 14

#### **IV. DISCUSIÓN**

En los últimos años se ha buscado que la entidad pública debe implementar políticas de simplificaciones administrativas que busquen reducir costos, tiempos y trámites con el objeto de brindar mejor servicio a los ciudadanos, optimizando el funcionamiento de las entidades públicas eliminando las duplicidades, trabas burocráticas y actividades innecesarias que están enmarcadas en los procedimientos administrativos del TUPA.

Asimismo, el servicio en general que se brinda a los usuarios en las entidades públicas se ha caracterizado por ser ineficiente debido a los trámites engorrosos y burocráticos en cuanto a la documentación que se le solicita al usuario; más aún por los requisitos innecesarios, costos elevados y por el tiempo que demora en resolver cada procedimiento administrativo; donde el administrado muchas veces tiende a acogerse al Silencio Administrativo Positivo (SAP), que se caracteriza por proteger al administrado frente a la administración poco diligente y en otras ocasiones tiende a denunciar al directivo de la entidad.

Según Espasa (2008), gestión se considera a la regla y método para llevar a cabo una actividad empresarial de la manera más eficiente posible y según Domenech (2014), refiere que los procedimientos administrativos son un conjunto de actividades destinadas a obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar información con el fin de preparar o ejecutar una decisión de una administración pública.

La simplificación administrativa es un conjunto de principios y acciones dirigidas a eliminar barreras o algún costo innecesario para la sociedad que llevan a funcionamientos inadecuados de la administración pública. Cubre todo aspecto relacionado con el desarrollo de procedimientos administrativos y servicios provistos exclusivamente por instituciones públicas. (Muñoz, 2011).

Analizando el resultado de la tabla 1, observamos que ampliamente el nivel que predomina en la variable gestión de procedimientos administrativos de la muestra encuestada, fue el

nivel deficiente con 58.1%, continua el nivel regular con 18.6%. Estos resultados significan que los procedimientos administrativos en la UGEL 01 El Porvenir, en cuanto a los requisitos, plazos, pagos y calificación contenidos en el TUPA, así como la carga procesal administrativa, se han caracterizado por ser ineficientes, con trámites engorrosos y burocráticos. Los resultados obtenidos son respaldados por Asca y Rodas (2017), investigaron sobre "*Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013*", que mencionan que, existieron estudios tanto nacional como internacional, en donde se evidenció que en la administración peruana existe problemas relacionados a la calidad del servicio que brinda la entidad pública en el procedimiento administrativo que inicia un ciudadano. También dichos resultados son respaldados por Cervantes (2014), quien refiere en el principio de uniformidad, que las autoridades administrativas deben adecuar sus TUPA y estableciendo los requisitos semejantes para procedimientos similares. En el procedimiento administrativo, las condiciones, los pasos, los plazos, los documentos y las declaraciones deben actuar de manera homogénea.

Analizando los resultados de la tabla 2, observamos que las 4 dimensiones de la variable gestión de procedimientos administrativos predomina el nivel deficiente; en el orden que se describe: en la dimensión carga procesal administrativa ampliamente con 76.7% en el nivel deficiente, continua con 9.3% en los niveles regular y bueno; estos valores indican que en la entidad sigue prevaleciendo la demora en la resolución de casos debido a la falta de personal y baja asignación de presupuesto, que la entidad no cuenta con aplicativos informáticos que logren reducir la carga administrativa, asimismo, que el sistema de trámite documentario no está funcionando de forma efectiva. Seguidamente, las dimensiones pagos y calificación de los procedimientos administrativos con 51.2% en el nivel deficiente, seguido con 23.3% en el nivel muy deficiente de calificación de procedimientos administrativos y el 23.3% en el nivel regular de pagos de procedimientos administrativos; estos valores indican que las tasas que se cobran a los usuarios por derecho de trámite no son justas y éstos no están correctamente establecidos en el TUPA, asimismo, el silencio positivo sigue siendo un problema para la entidad, por la mala gestión o demora en resolver los expedientes a cargo de los especialistas, el usuario tiende a acogerse al silencio positivo;

asimismo, las calificaciones de los procedimientos administrativos no está correctamente establecidos en el TUPA. Respecto a la dimensión plazos del procedimiento administrativo, prevalece el nivel deficiente con 46.5% seguidos del nivel regular con 25.6%; este valor indica que los procedimientos administrativos no se resuelven dentro del plazo establecido en el TUPA, y estos plazos no son justos. Los resultados obtenidos son respaldados por Domenech (2014) refiere que un procedimiento administrativo es excesivamente complejo y, por lo tanto, debe simplificarse. La complejidad a la que hace referencia se recomendaría fundamentalmente por la cantidad de procedimientos que la componen, el tiempo requerido para su ejecución y la evidente carga burocrática para los interesados. La simplificación postulada consiste en abreviar el trámite, su duración, dichos cargos y el costo. También los resultados son fundamentados en el TUPA de la UGEL 01 El Porvenir, aprobado por Ordenanza Regional N° 029-2010-GR-LL, que se ha caracterizado por contener procedimientos administrativos inadecuados y burocráticos en cuanto a los pagos, plazos y calificaciones.

Analizando la tabla 3, observamos que el nivel que prevalece en la variable simplificación administrativa de la muestra encuestada, es el nivel deficiente con 51.2% seguido del nivel bueno con un 20.9 %. Estos resultados significan que la simplificación administrativa en la UGEL 01 El Porvenir no se está aplicando, debido a que existen trámites administrativos que contienen requisitos innecesarios, costos elevados, por el tiempo que demoran en resolverse y la calidad de servicio poco eficiente. Los resultados obtenidos son respaldados por el Congreso del Perú (2005), al estudiar la simplificación administrativa como enfoque y línea de trabajo en asuntos legislativos, se afirma que el punto de partida es que el Estado ha adquirido características que lo hacen complejo, burocrático, costoso y poco transparente, lo que impone grandes barreras a la operación de las actividades de las instituciones. Aquí es donde la simplificación administrativa es una iniciativa que se aplica a todas las administraciones públicas, instaurando mecanismos para eliminar sobrecostos innecesarios; por ende, todas las instituciones públicas deben aprobar sus reglamentos legales diseñados para unificar, reducir y simplificar todo procedimiento y trámite administrativo. Asimismo, los resultados obtenidos de la variable simplificación administrativa, son respaldados por el investigador Escobal (2019), investigó sobre "*La*

*simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en la remuneración laboral de los funcionarios y servidores públicos*", el cual menciona que la simplificación administrativa es, por lo tanto, no solo un problema de inconveniencia o pérdidas de tiempo en largas colas o trámite burocrático, sino que también implica la inversión, el desarrollo económico y la credibilidad del estado y sus instituciones con respecto a los ciudadanos; de ahí la importancia de actuar y trabajar en simplificaciones administrativas como mecanismo necesario para eliminar estos costos excesivos.

Analizando los resultados de la tabla 4, observamos que en las cuatro dimensiones de la variable simplificación administrativa predomina el nivel deficiente; en el orden que se describe: la dimensión reducción de trámites y requisitos con 53.5% en el nivel deficiente, seguido con 25.6% en el nivel regular; estos valores indican que algunos requisitos y trámites administrativos en la UGEL 01 El Porvenir son innecesarios y que a la fecha éstos no se han reducido o simplificado; posteriormente, la dimensión reducción de tiempos con 51.2% en el nivel deficiente, seguido con 18.6% en el nivel bueno, estos valores indican que el tiempo de espera afecta a la resolución de casos y que no se cuenta con la logística necesaria para optimizar los tiempos; la dimensión calidad del servicio con 48.8% en el nivel deficiente, seguido del 23.3% en el nivel bueno; estos valores indican que hay indicadores que se ejecutan favorablemente en la entidad, como cuentan con infraestructuras adecuadas para brindar los servicios, tiene horarios convenientes para la atención al público, pero no atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios y no solucionan eficazmente todos los problemas de los trámites; y por último la reducción de costos, con 44.2% en el nivel deficiente seguido del 16.3% en el nivel bueno; estos valores indican que la entidad no reduce los costos debido a que no se ejecuta la automatización de procesos, no minimiza errores de personal en los procesos, pero si es posible simplificar, cuando se reduce o elimina alguna actividad que no agrega valor. Los resultados obtenidos son respaldados por Maraví (2000) en la que enfoca los tres problemas más importantes que enfrenta la simplificación administrativa, tales como reducir la simplificación administrativa en el área de regulación de TUPA, la falta de un sistema efectivo de monitoreo y supervisión del cumplimiento de los principios y estándares de simplificación administrativa; deficiencias en acciones de inspección posteriores. Asimismo, existen otros

problemas de simplificación administrativa, como la no aplicación de TUPA por parte de las entidades, actualmente se requiere el cumplimiento de procedimientos administrativos innecesarios, tendencia a no aceptar la presunción de verdad, la exigencia de información en poder de la administración; el importe de las tasas de tramitación y cuestiones de calificación procesal.

Al contrastar la hipótesis, se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para las variables estudiadas es 0.833, y de acuerdo con las correlaciones, se muestra que existe una correlación positiva muy fuerte y muy significativa, siendo  $p=0.000$ , siendo menor a 0.01. Esto permite concluir que existe una relación muy significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018. En relación a las cuatro dimensiones de gestión de procedimientos administrativos (pagos, plazos y calificación de los procedimientos administrativos y carga procesal administrativa), con respecto a la variable simplificación administrativa, presenta una fuerte y moderada correlación positiva (0.852, 0.850, 0.598, 0.620) respectivamente, y con un nivel de significancia de 0.01, por lo que existe una relación muy significativa en sus cuatro dimensiones con la variable simplificación administrativa, donde  $p = 0.000$ , siendo  $p<0.01$ ; por lo que se confirma que la relación es muy significativa entre dichas dimensiones con la simplificación administrativa; asimismo, en relación a las cuatro dimensiones de simplificación administrativa (calidad del servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos), con respecto a la variable gestión de procedimientos administrativos, según el coeficiente de Rho de Spearman, presenta una fuerte correlación positiva (0.780, 0.843, 0.835, 0.844) respectivamente, y con un nivel de significancia de 0.01, por lo que existe una relación muy significativa en sus cuatro dimensiones con la variable gestión de procedimientos administrativos, donde  $p = 0.000$ , siendo  $p<0.01$ ; por lo que se confirma que la relación es muy significativa entre dichas dimensiones con la gestión de procedimientos administrativos. Los resultados obtenidos son fortalecidos por el estudio realizado por Asca y Rodas (2013) sobre "*Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013*", quienes concluyeron que, existió influencia moderada fuerte positiva del tiempos del procedimiento administrativo simplificado en la calidad de

servicio a los administrados de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Resultado que se verificó con la prueba de Spearman (significancia= 0.000 < 0.01; Rho = 0.541\*\*).

Finalmente se considera que la presente tesis es un aporte fundamental y base para otras investigaciones y está enmarcada en responder a nuevos desafíos que están afrontando las entidades del estado en su esfuerzo de mejorar, a través de la gestión de los procedimientos administrativos la calidad del servicio que se brinda al usuario y conseguir que estos tengan una mayor confianza con la entidad, promoviendo una mejor atención y un buen trato, siendo el objetivo obtener mejores resultados que permitan simplificar los distintos trámites y procedimientos administrativos.

## V. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación muy significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que es de 0.833 y con un nivel de significancia de  $p=0.000$ , siendo menor al 1% ( $p < 0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- En cuanto al nivel de gestión de procedimientos administrativos, se identificó que el nivel que predomina es deficiente con un 58.1%, seguido del nivel regular con un 18.6% en la UGEL 01 El Porvenir, al año 2018.
- En cuanto al nivel de simplificación administrativa, se identificó que el nivel que predomina es deficiente con un 51.2%, seguido del nivel bueno con un 20.9% en la UGEL 01 El Porvenir, al año 2018.
- En las cuatro dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos, predomina el nivel deficiente, que se describe en orden descendente: carga procesal administrativa con 76.7%, pagos de los procedimientos administrativos y calificación de los procedimientos administrativos con 51.2% y plazos de los procedimientos administrativos con 46.5%.
- En las cuatro dimensiones de la simplificación administrativa, predomina el nivel deficiente, que se describe en el siguiente orden: reducción de trámites y requisitos con 53.5%, reducción de tiempos con 51.2%, calidad del servicio con 48.8% y reducción de costos con 44.2%.
- Se determinó que existe una relación muy significativa entre los pagos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación

de Rho de Spearman que es 0.852 y con un nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

- Se determinó que existe una relación muy significativa entre los plazos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.850 y con un nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Se determinó que existe una relación muy significativa entre la calificación de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una moderada relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.598 y con un nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Se determinó que existe una relación muy significativa entre la carga procesal administrativa y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una moderada relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.620 y con un nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Se determinó que existe una relación muy significativa entre la calidad del servicio y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.780 y con un nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

- Se determinó que existe una relación muy significativa entre la reducción de costos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.843 y con un nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Se determinó que existe una relación muy significativa entre la reducción de tiempos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.835 y con un nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Se determinó que existe una relación muy significativa entre la reducción de trámites y requisitos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.844 y con nivel de significancia  $p=0.000$ , siendo esto menor al 1% ( $p<0.01$ ); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al Área de Gestión Institucional de la UGEL 01 El Porvenir, gestionar la elaboración y aprobación de un nuevo TUPA, que contenga procedimientos administrativos simplificados.
- Sensibilizar a los especialistas de la entidad involucrados en la gestión de procedimientos administrativos, sobre la importancia de contar con trámites y requisitos simplificados, para brindar una mejor atención a los usuarios de la jurisdicción de la UGEL 01 El Porvenir.
- Socializar el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA vigente de la UGEL 01 El Porvenir, a través de reuniones con los jefes de las áreas y especialistas involucrados en la gestión de los procedimientos administrativos, para determinar las deficiencias y tomar medidas correctivas para su simplificación.
- Al director de la UGEL 01 El Porvenir, emitir una directiva, como guía en la que ayude a reducir la carga procesal administrativa en la entidad, ya que es la dimensión más deficiente de la gestión de procedimientos administrativos, debido a que por falta de personal, baja asignación de presupuesto y por no contar con aplicativos informáticos que logren reducir la carga administrativa, prevalece la demora en la resolución de expedientes.
- Darle mayor prioridad o buscar mecanismos que permitan la reducción de trámites y requisitos en la UGEL 01 El Porvenir, ya que es la dimensión más deficiente de la simplificación administrativa, debido a que algunos requisitos y trámites establecidos en el TUPA son innecesarios y la eliminación de éstos beneficiarían a los usuarios.
- Acrecentar la aplicación de la simplificación administrativa en la entidad, debido a que existe una relación directa y muy significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa; a fin de reducir tiempos, costos, trámites y requisitos y mejorar la calidad del servicio.

- Elaborar procedimientos y formatos estandarizados a utilizar, a fin de evitar que se solicite documentos innecesarios, muchas veces contrarios a la simplificación administrativa, generando trabas y barreras burocráticas permanentemente.
- Al Gobierno Regional La Libertad en coordinación con la Gerencia Regional de Educación, promover capacitaciones sobre formulación y elaboración de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y simplificación administrativa; con participación de los especialistas de las UGEL involucrados en la gestión de procedimientos administrativos, con la finalidad de contar con procedimientos administrativos simplificados.

## VII. REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2018). *Derecho administrativo*. Recuperado de <https://ius-cogens.com/administrativo/el-procedimiento-administrativo>.
- Alguacil, M. (2014). *La simplificación administrativa - Declaración responsable y comunicación previa*. Recuperado de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/simplificacion-administrativa-declaracion-responsable-670784997>.
- Arias, A. (2006). *Definición de variable*. Recuperado de [https://issuu.com/marielaborges/docs/tarea\\_2.\\_hip\\_\\_tesis\\_y\\_variables](https://issuu.com/marielaborges/docs/tarea_2._hip__tesis_y_variables).
- Asca, L. y Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- Audirac, C. (2006). *Metodología*. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19353/Capitulo3.pdf>
- Camisón, C. Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Camps, O. (1992). *Concepciones de la Ética*. Madrid: Editorial Trotta.
- Carvajal, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial FAID.
- Castillo, J. (2005). *Derecho procesal administrativo guatemalteco*. Guatemala: Editorial Impresiones Gráficas.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de fundes*. Recuperado de <http://www.camaradecomercio.com.uy/docs/Simplificacion.pdf>
- Cervantes, D. (2014). *Manual de Derecho Administrativo*. Lima: Editorial RODHAS.
- Congreso del Perú (2011). *Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General*. DO: [Diario Oficial El Peruano].
- Congreso del Perú (2016). *Decreto Legislativo N° 1246*. Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. DO: [Diario Oficial El Peruano].
- Congreso del Perú (2005). *Simplificación administrativa – Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Recuperado de [http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)
- Devis, H. (1984). *Teoría General del Proceso*. Buenos Aires: Artes gráficas.
- Domenech, G. (2014). *Hacia la Simplificación de los Procedimientos Administrativos*. Santiago de Compostela, España.
- Dromi, J. (1996). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial ciudad Argentina.
- Escobal, E. (2019). *La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y servidor público*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo - Perú.
- Espasa, C. (2008). *Concepto de gestión*. España: Editorial Espasa.
- Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado (3° ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinoteca*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua – Nicaragua.

Flores, M. (2015). *Reducción de trámites: ¿Por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas administrativas*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/\\$FILE/florerom.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/$FILE/florerom.pdf).

Generalitat, V. (2013). *Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2010-2012*. Valencia, España.

George y Mallery (1995). *Métodos*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/andrade\\_v\\_s/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/andrade_v_s/capitulo3.pdf)

Gobierno Regional La Libertad (2010). *Ordenanza Regional N° 029-2010-GR-LL-CR*. Aprueba el TUPA de la Gerencia Regional de Educación La Libertad. DO: [Diario Oficial El Peruano].

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación (5° Ed.)*. México, D.F. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6° Ed.)*. México, D.F. México: McGraw-Hill Interamericana.

Kinnear, C. y Taylor, J. (1993). *Metodología*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barrientos\\_m\\_e/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barrientos_m_e/capitulo3.pdf).

Lefcovich, M. (2005). *Reducción de costos con mejoras prácticas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/reduccion-costos-mejores-practicas>.

- Maraví, M. (2000). *La Simplificación Administrativa: Un asunto complejo*. Lima-Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Muñoz, W. (2011). *La Simplificación Administrativa en el marco del Proceso de Modernización del Estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima-Perú.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2012). *Definición de procedimiento administrativo*. Recuperado de <https://definición.de/procedimiento-administrativo/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2011a). *Metodología de simplificación administrativa*. Lima-Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2011b). *Marco Conceptual sobre la reforma y modernización del estado y de la Gestión Pública*. Lima- Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2012). *Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en Exclusividad*. Lima-Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016*. Lima- Perú.
- Ramírez, J. (1997). *Marco metodológico de la investigación*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
- Rementería, A. (2008). *Concepto de gestión*. Chile: Editorial Bolivariana.
- Reyes, P. (2007). *Programa de certificación de Black Belts ASQ*. Cali-Colombia.
- Sáinz, P. (2013). *El pensamiento administrativo de Pedro Sáinz de Andino*. España: Instituto Nacional de Administración Pública.

Salas, A. (2003). *Bases para la racionalización de la carga jurisdiccional*. Lima, Perú: Amag – Sistema nacional de autocapacitación.

Tompson, I. (2010). *Definición de precio*. Recuperado de <https://www.xing.com/communities/posts/definicion-de-precio-por-ivan-tompson-1003306091>.

Uría, M. (2017). *Procedimiento administrativo en Latinoamérica: Plazos y silencio Una tarea inconclusa*. Recuperado de: [https://www.uria.com/documentos/publicaciones/5329/documento/foro\\_latam01.pdf](https://www.uria.com/documentos/publicaciones/5329/documento/foro_latam01.pdf)

Varela, E. (2010). *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal*. Madrid, España.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Muestra	PAGOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		PLAZOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		CALIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		CARGA PROCESAL ADMINISTRATIVA		Total	Nivel
	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel		
1	16	Bueno	18	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	62	Bueno
2	16	Bueno	19	Bueno	15	Bueno	17	Muy bueno	67	Bueno
3	14	Bueno	16	Bueno	13	Bueno	12	Regular	55	Bueno
4	12	Regular	15	Regular	11	Regular	10	Regular	48	Regular
5	10	Regular	12	Regular	6	Deficiente	7	Deficiente	35	Regular
6	10	Regular	13	Regular	6	Deficiente	7	Deficiente	36	Regular
7	7	Deficiente	10	Deficiente	1	Muy deficiente	5	Deficiente	23	Deficiente
8	11	Regular	13	Regular	8	Deficiente	7	Deficiente	39	Regular
9	9	Regular	11	Regular	5	Deficiente	6	Deficiente	31	Deficiente
10	11	Regular	14	Regular	9	Regular	8	Deficiente	42	Regular
11	9	Regular	12	Regular	6	Deficiente	7	Deficiente	34	Deficiente
12	13	Bueno	15	Regular	12	Regular	11	Regular	51	Regular
13	7	Deficiente	10	Deficiente	4	Muy deficiente	5	Deficiente	26	Deficiente
14	11	Regular	14	Regular	9	Regular	8	Deficiente	42	Regular
15	15	Bueno	17	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	60	Bueno
16	14	Bueno	17	Bueno	13	Bueno	13	Bueno	57	Bueno
17	14	Bueno	17	Bueno	13	Bueno	14	Bueno	58	Bueno
18	8	Deficiente	10	Deficiente	4	Muy deficiente	6	Deficiente	28	Deficiente
19	8	Deficiente	11	Regular	4	Muy deficiente	6	Deficiente	29	Deficiente
20	11	Regular	14	Regular	11	Regular	10	Regular	46	Regular
21	7	Deficiente	5	Muy deficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	26	Deficiente
22	8	Deficiente	10	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	32	Deficiente
23	6	Deficiente	7	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	25	Deficiente
24	6	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	31	Deficiente

25	5	Deficiente	4	Muy deficiente	3	Muy deficiente	5	Deficiente	17	Muy deficiente
26	5	Deficiente	6	Deficiente	4	Muy deficiente	5	Deficiente	20	Deficiente
27	5	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	5	Deficiente	22	Deficiente
28	5	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	23	Deficiente
29	7	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	29	Deficiente
30	7	Deficiente	9	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	30	Deficiente
31	8	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	33	Deficiente
32	2	Muy deficiente	3	Muy deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	21	Deficiente
33	6	Deficiente	7	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	25	Deficiente
34	8	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	33	Deficiente
35	9	Regular	7	Deficiente	4	Muy deficiente	8	Deficiente	28	Deficiente
36	2	Muy deficiente	1	Muy deficiente	2	Muy deficiente	5	Deficiente	10	Muy deficiente
37	5	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	23	Deficiente
38	6	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	7	Deficiente	27	Deficiente
39	6	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	28	Deficiente
40	8	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	33	Deficiente
41	1	Muy deficiente	1	Muy deficiente	2	Muy deficiente	3	Muy deficiente	7	Muy deficiente
42	3	Muy deficiente	2	Muy deficiente	3	Muy deficiente	5	Deficiente	13	Muy deficiente
43	6	Deficiente	7	Deficiente	6	Deficiente	5	Deficiente	24	Deficiente

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores públicos dela sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018

## ANEXO 2: MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Muestra	CALIDAD DEL SERVICIO		REDUCCIÓN DE COSTOS		REDUCCIÓN DE TIEMPOS		REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y REQUISITOS		Total	Nivel
	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel		
1	23	Bueno	18	Muy bueno	17	Muy bueno	15	Bueno	73	Muy bueno
2	25	Muy bueno	18	Muy bueno	18	Muy bueno	16	Bueno	77	Muy bueno
3	21	Bueno	16	Bueno	14	Bueno	13	Bueno	64	Bueno
4	20	Bueno	15	Bueno	13	Bueno	11	Regular	59	Bueno
5	17	Regular	11	Regular	11	Regular	10	Regular	49	Regular
6	17	Regular	12	Regular	11	Regular	10	Regular	50	Regular
7	7	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	5	Deficiente	24	Deficiente
8	17	Regular	13	Bueno	12	Regular	10	Regular	52	Regular
9	17	Regular	10	Regular	10	Regular	9	Regular	46	Regular
10	19	Bueno	13	Bueno	12	Regular	11	Regular	55	Bueno
11	17	Regular	10	Regular	11	Regular	9	Regular	47	Regular
12	20	Bueno	16	Bueno	13	Bueno	12	Regular	61	Bueno
13	14	Regular	8	Deficiente	7	Deficiente	6	Deficiente	35	Deficiente
14	20	Bueno	13	Bueno	13	Bueno	11	Regular	57	Bueno
15	23	Bueno	18	Muy bueno	15	Bueno	14	Bueno	70	Bueno
16	21	Bueno	17	Muy bueno	15	Bueno	13	Bueno	66	Bueno
17	21	Bueno	18	Muy bueno	15	Bueno	14	Bueno	68	Bueno
18	16	Regular	9	Regular	8	Deficiente	8	Deficiente	41	Regular
19	16	Regular	10	Regular	8	Deficiente	9	Regular	43	Regular
20	20	Bueno	14	Bueno	13	Bueno	11	Regular	58	Bueno
21	8	Deficiente	4	Muy deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	28	Deficiente
22	12	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	34	Deficiente
23	11	Deficiente	5	Deficiente	6	Deficiente	7	Deficiente	29	Deficiente
24	9	Deficiente	4	Muy deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	29	Deficiente
25	11	Deficiente	6	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	31	Deficiente
26	9	Deficiente	5	Deficiente	5	Deficiente	6	Deficiente	25	Deficiente
27	9	Deficiente	5	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	26	Deficiente
28	10	Deficiente	5	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	27	Deficiente

29	8	Deficiente	5	Deficiente	3	Muy deficiente	6	Deficiente	22	Deficiente
30	11	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	32	Deficiente
31	12	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	8	Deficiente	35	Deficiente
32	7	Deficiente	3	Muy deficiente	3	Muy deficiente	4	Muy deficiente	17	Muy deficiente
33	4	Muy deficiente	3	Muy deficiente	1	Muy deficiente	2	Muy deficiente	10	Muy deficiente
34	12	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	36	Deficiente
35	8	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	5	Deficiente	27	Deficiente
36	11	Deficiente	6	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	31	Deficiente
37	11	Deficiente	5	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	28	Deficiente
38	3	Muy deficiente	4	Muy deficiente	3	Muy deficiente	3	Muy deficiente	13	Muy deficiente
39	7	Deficiente	4	Muy deficiente	3	Muy deficiente	5	Deficiente	19	Deficiente
40	7	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	31	Deficiente
41	11	Deficiente	5	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	30	Deficiente
42	11	Deficiente	6	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	31	Deficiente
43	3	Muy deficiente	5	Deficiente	7	Deficiente	6	Deficiente	21	Deficiente

*Fuente:* Instrumentos aplicados a los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018

**ANEXO 3: VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (RESUMEN DE FICHAS)**

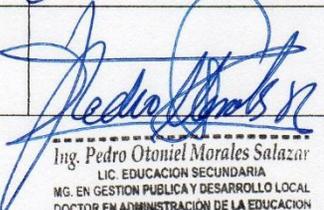
**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión de los procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Aplicado a la muestra participante	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Nombres y apellidos del experto	Luis Javier Collantes Silva	DNI N°	43268702
Dirección domiciliaria	Av. Ricardo Palma # 728	Teléfono Domiciliario	-
Título profesional /especialidad	Licenciado en Administración	Teléfono celular	945265735
Grado Académico	Doctor en Administración		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trujillo, 07 de junio de 2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

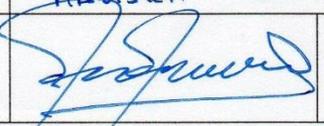
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión de los procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Aplicado a la muestra participante	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Nombres y apellidos del experto	IRENE EMERALDA ALFARO RODRÍGUEZ	DNI N°	18007993
Dirección domiciliaria	CALLE LIBERTAD N° 276	Teléfono Domiciliario	-
Título profesional /especialidad	LICENCIADA EN EDUCACIÓN	Teléfono celular	997327538
Grado Académico	MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		
FIRMA		Lugar y Fecha	TRUJILLO, 06 DE JUNIO DE 2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

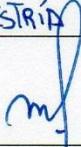
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión de los procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Aplicado a la muestra participante	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Nombres y apellidos del experto	Pedro Otaniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Dirección domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta. Inés. Truj.	Teléfono Domiciliario	044-622989
Título profesional /especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono celular	966814497
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trujillo, 27 de Mayo del 2019

Ing. Pedro Otaniel Morales Salazar  
 LIC. EDUCACION SECUNDARIA  
 MG. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión de los procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Aplicado a la muestra participante	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
Nombres y apellidos del experto	MANUEL FERNANDO CRUZ NOLASCO	DNI N°	17867264
Dirección domiciliaria	VINSTE REYNOSO N° 667 URB. SANTO DOMINGUITO	Teléfono Domiciliario	535662
Título profesional /especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono celular	
Grado Académico	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trujillo 04-06-2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos</b>		
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel de la gestión de los procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	WILMER ALBERTO REBAZA LUJAN	<b>DNI N°</b>	18055870
<b>Dirección domiciliaria</b>	AV. CONDORCANQUI N°2278 -LA ESPERANZA	<b>Teléfono Domiciliario</b>	44-598755
<b>Título profesional /especialidad</b>	PROFESOR EN EDUCACIÓN PRIMARIA	<b>Teléfono celular</b>	999433344
<b>Grado Académico</b>	MAESTRÍA EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	El Porvenir, 04 de Junio 2019

## Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento Gestión de procedimientos administrativos

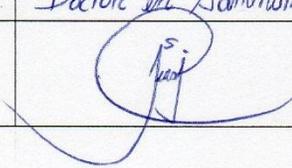
ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		01	02	03	04	05						
¿Conoce usted si los pagos de los procedimientos administrativos por derecho de tramitación están correctamente establecidos en el TUPA según la UIT (S/. 4,150) del año 2018?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que las tasas que se cobran a los usuarios por derecho de tramitación en los procedimientos administrativos solicitados, son justas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que la información a los usuarios de los pagos por derecho de tramitación de los procedimientos administrativos, lo otorga la oficina de tesorería y la oficina de trámite documentario?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Tiene conocimiento de los pagos por derecho de tramitación que se realizan por algún procedimiento administrativo que se encuentra establecido en el TUPA?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Tiene conocimiento de los pagos por derecho de tramitación de algún procedimiento administrativo que no está establecido en el TUPA?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	0	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Se resuelve el procedimiento administrativo de creación y registro de instituciones educativas privadas dentro del plazo establecido de 60 días hábiles, según el TUPA?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Se resuelve el procedimiento administrativo de Ampliación de niveles y grados de estudios de instituciones educativas privadas	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

dentro del plazo establecido de 30 días hábiles, según el TUPA?	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Recibe información oportuna sobre los plazos para resolver algún procedimiento administrativo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que los plazos para resolver los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, son justos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿En la tramitación de los expedientes administrativo en ocasiones se emplea la prórroga prevista por ley?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que la causa principal por la demora para resolver algún procedimiento administrativo por especialistas de la UGEL es por recarga laboral?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La entidad se preocupa por la aplicación del silencio positivo en la creación de I.I.EE. privadas cuando excede del plazo de 60 días hábiles para que se pronuncie?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Es justo que el administrado se acoja al silencio positivo, a pesar de no contar con una infraestructura idónea para la creación su I.I.EE. privada?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Tiene conocimiento de algún procedimiento administrativo de calificación automática y evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Recibe información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

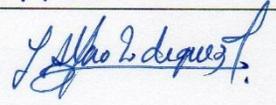
de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)?	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que la calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) para los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, es justa?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La normativa procesal contribuye con la rapidez de los procesos y el alivio de la carga administrativa?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La carga procesal administrativa está dada por baja asignación de presupuesto de la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que la falta de personal es la mayor causa para la demora en la resolución de casos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿El sistema de trámite documentario funciona de forma efectiva?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que contar con aplicativos informáticos de gestión (software) reduce la carga administrativa en la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

**ANEXO 4: VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (RESUMEN DE FICHAS)**

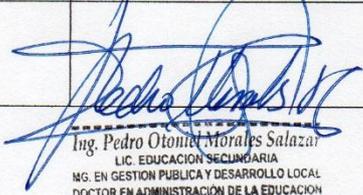
**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario de simplificación administrativa</b>		
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel de la simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Luis Javier Collantes Selva	<b>DNI N°</b>	43268702
<b>Dirección domiciliaria</b>	Av. Ricardo Palma # 728	<b>Teléfono Domiciliario</b>	-
<b>Título profesional /especialidad</b>	Licenciado en Administración	<b>Teléfono celular</b>	945265735
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	Trujillo, 07 de junio de 2019

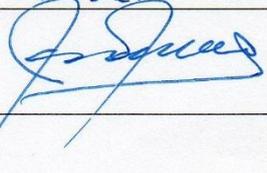
**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario de simplificación administrativa</b>		
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel de la simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	IRENE ESHERAIDA AFARO RODRIGUEZ	<b>DNI N°</b>	18007993
<b>Dirección domiciliaria</b>	CALLE LIBERTAD N° 267	<b>Teléfono Domiciliario</b>	-
<b>Título profesional /especialidad</b>	LICENCIADA EN EDUCACIÓN	<b>Teléfono celular</b>	997327638
<b>Grado Académico</b>	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	Trujillo, 06 de Junio de 2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario de simplificación administrativa</b>		
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel de la simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	<b>DNI N°</b>	<i>17910106</i>
<b>Dirección domiciliaria</b>	<i>Calle Los Generalistas 350- Urb. Sta. Inés.T.</i>	<b>Teléfono Domiciliario</b>	<i>044-622989</i>
<b>Título profesional /especialidad</b>	<i>Ingeniero Mecánico</i>	<b>Teléfono celular</b>	<i>966814497</i>
<b>Grado Académico</b>	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	<i>Trujillo, 27 de Mayo del 2019</i>
	<small>Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar  LIC. EDUCACION SECUNDARIA  ING. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL  DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</small>		

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario de simplificación administrativa</b>		
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel de la simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<i>MANUEL FERNANDO CRUZ NOLASCO</i>	<b>DNI N°</b>	<i>17867260</i>
<b>Dirección domiciliaria</b>	<i>VINATFA REYNOSO N° 667 URB. SANTO DOMINGUITO</i>	<b>Teléfono Domiciliario</b>	<i>535662</i>
<b>Título profesional /especialidad</b>	<i>CONTADOR PÚBLICO</i>	<b>Teléfono celular</b>	
<b>Grado Académico</b>	<i>MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA</i>		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	<i>TRUJILLO 04-06-2019</i>

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario de simplificación administrativa</b>		
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel de la simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	43 Servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir		
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	WILMER ALBERTO REBAZA LUSAN	<b>DNI N°</b>	18055870
<b>Dirección domiciliaria</b>	Av. CONDORCANQUI N° 2278 - LA ESPERANZA	<b>Teléfono Domiciliario</b>	44-598755
<b>Título profesional /especialidad</b>	PROFESOR EN EDUCACIÓN PRIMARIA	<b>Teléfono celular</b>	999433344
<b>Grado Académico</b>	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	El Porvenir, 04 de JUNIO 2019

## Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento Simplificación administrativa

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Desición Lawshe
		01	02	03	04	05						
¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	0	4	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 029-2010-GR-LL-CR?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiarían a los usuarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

**ANEXO 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable 1: gestión de procedimientos administrativos**

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	<b>PAGOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
1	¿Conoce usted si los pagos de los procedimientos administrativos por derecho de tramitación están correctamente establecidos en el TUPA según la UIT (S/. 4,150)?	,633
2	¿Considera usted que las tasas que se cobran a los usuarios por derecho de tramitación en los procedimientos administrativos solicitados, son justas?	,732
3	¿Considera usted que la información a los usuarios de los pagos por derecho de tramitación de los procedimientos administrativos, lo otorga tesorería y la oficina de trámite documentario?	,623
4	¿Tiene conocimiento de los pagos por derecho de tramitación que se realizan por algún procedimiento administrativo que se encuentra establecido en el TUPA?	,659
5	¿Tiene conocimiento de los pagos por derecho de tramitación de algún procedimiento administrativo que no está establecido en el TUPA?	,642
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,708$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	<b>PLAZOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
6	¿Se resuelve el procedimiento administrativo de creación y registro de instituciones educativas privadas dentro del plazo establecido de 60 días hábiles, según el TUPA?	,699
7	¿Se resuelve el procedimiento administrativo de Ampliación de niveles y grados de estudios de instituciones educativas privadas dentro del plazo establecido de 30 días hábiles, según el TUPA?	,685
8	¿Recibe información oportuna sobre los plazos para resolver algún procedimiento administrativo?	,741
9	¿Considera usted que los plazos para resolver los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, son justos?	,713
10	¿En la tramitación de los expedientes administrativo en ocasiones se emplea la prórroga prevista por ley?	,763
11	¿Considera usted que la causa principal por la demora para resolver algún procedimiento administrativo por especialistas de la UGEL es por recarga laboral?	,737
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,761$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	<b>CALIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
12	¿La entidad se preocupa por la aplicación del silencio positivo en la creación de I.EE. privadas cuando excede del plazo de 60 días hábiles para que se pronuncie?	,815
13	¿Es justo que el administrado se acoja al silencio positivo, a pesar de no contar con una infraestructura idónea para la creación su I.EE. privada?	,881
14	¿Tiene conocimiento de algún procedimiento administrativo de calificación automática y evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)?	,779
15	¿Recibe información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)?	,761

16	¿Considera usted que la calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) para los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, es justa?	,833
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,848$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	<b>CARGA PROCESAL ADMINISTRATIVA</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
17	¿La normativa procesal contribuye con la rapidez de los procesos y el alivio de la carga administrativa?	,664
18	¿La carga procesal administrativa está dada por baja asignación de presupuesto de la entidad?	,604
19	¿Considera usted que la falta de personal es la mayor causa para la demora en la resolución de casos?	,651
20	¿El sistema de trámite documentario funciona de forma efectiva?	,728
21	¿Considera usted que contar con aplicativos informáticos de gestión (software) reduce la carga administrativa en la entidad?	,841
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,760$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,948$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

**ANEXO 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable 2: simplificación administrativa**

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>		
1	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	,647
2	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	,616
3	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	,643
4	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?	,606
5	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	,780
6	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	,681
7	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?	,765
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,719$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
<b>REDUCCIÓN DE COSTOS</b>		
8	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	,736
9	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	,683
10	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	,657
11	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	,740
12	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	,763
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,764$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
<b>REDUCCIÓN DE TIEMPOS</b>		
13	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	,659
14	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?	,608
15	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?	,688
16	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?	,655
17	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 029-2010-GR-LL-CR?	,495
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,680$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE		
<b>REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y REQUISITOS</b>		
		<b>Alfa de Cronbach</b>

18	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?	,788
19	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	,772
20	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	,719
21	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?	,741
22	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiarían a los usuarios?	,748
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,792$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,937$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE

## ANEXO 7: Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto a determinar la relación entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

### **Instrucciones:**

El cuestionario consta de 21 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca de la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir.

Respuesta	Icono
Totalmente en desacuerdo	TD
En Desacuerdo	D
No sabe / No opina	NS/NO
De Acuerdo	A
Totalmente de Acuerdo	TA

N°	ÍTEMS	TD	D	NS/NO	A	TA
<b>Pagos de los procedimientos administrativos</b>						
1	¿Conoce usted si los pagos de los procedimientos administrativos por derecho de tramitación están correctamente establecidos en el TUPA según la UIT (S/. 4,150) del año 2018?					
2	¿Considera usted que las tasas que se cobran a los usuarios por derecho de tramitación en los procedimientos administrativos solicitados, son justas?					
3	¿Considera usted que la información a los usuarios de los pagos por derecho de tramitación de los procedimientos administrativos, lo otorga la oficina de tesorería y la oficina de					

	trámite documentario?					
4	¿Tiene conocimiento de los pagos por derecho de tramitación que se realizan por algún procedimiento administrativo que se encuentra establecido en el TUPA?					
5	¿Tiene conocimiento de los pagos por derecho de tramitación de algún procedimiento administrativo que no está establecido en el TUPA?					
<b>Plazos de los procedimientos administrativos</b>						
6	¿Se resuelve el procedimiento administrativo de creación y registro de instituciones educativas privadas dentro del plazo establecido de 60 días hábiles, según el TUPA?					
7	¿Se resuelve el procedimiento administrativo de Ampliación de niveles y grados de estudios de instituciones educativas privadas dentro del plazo establecido de 30 días hábiles, según el TUPA?					
8	¿Recibe información oportuna sobre los plazos para resolver algún procedimiento administrativo?					
9	¿Considera usted que los plazos para resolver los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, son justos?					
10	¿En la tramitación de los expedientes administrativo en ocasiones se emplea la prórroga prevista por ley?					
11	¿Considera usted que la causa principal por la demora para resolver algún procedimiento administrativo por especialistas de la UGEL es por recarga laboral?					
<b>Calificación de los procedimientos administrativos</b>						
12	¿La entidad se preocupa por la aplicación del silencio positivo en la creación de II.EE. privadas cuando excede del plazo de 60 días hábiles para que se pronuncie?					
13	¿Es justo que el administrado se acoja al silencio positivo, a pesar de no contar con una infraestructura idónea para la creación su II.EE. privada?					
14	¿Tiene conocimiento de algún procedimiento administrativo de calificación automática y evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)?					
15	¿Recibe información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y					

	de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)?					
16	¿Considera usted que la calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) para los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, es justa?					
<b>Carga procesal administrativa</b>						
17	¿La normativa procesal contribuye con la rapidez de los procesos y el alivio de la carga administrativa?					
18	¿La carga procesal administrativa está dada por baja asignación de presupuesto de la entidad?					
19	¿Considera usted que la falta de personal es la mayor causa para la demora en la resolución de casos?					
20	¿El sistema de trámite documentario funciona de forma efectiva?					
21	¿Considera usted que contar con aplicativos informáticos de gestión (software) reduce la carga administrativa en la entidad?					

## ANEXO 8: Cuestionario de simplificación administrativa

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto a determinar la relación entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

### **Instrucciones:**

El cuestionario consta de 22 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca de la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir.

<b>Respuesta</b>	<b>Icono</b>
Totalmente en desacuerdo	TD
En desacuerdo	D
No sabe / No opina	NS/NO
De acuerdo	A
Totalmente en Acuerdo	TA

<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>NS/NO</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
<b>Calidad del servicio</b>						
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?					
<b>Reducción de costos</b>						
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?					
<b>Reducción de tiempos</b>						
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	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 029-2010-GR-LL-CR?					
<b>Reducción de trámites o requisitos</b>						
18	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos					

	requisitos y trámites administrativos?					
19	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?					
20	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?					
21	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?					
22	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiarían a los usuarios?					

## **ANEXO 9: Ficha técnica del instrumento gestión de procedimientos administrativos**

### **1. Nombre:**

Cuestionario de gestión de procedimientos administrativos

### **2. Autor:**

Florián Hora Edwin Emilio

### **3. Objetivo:**

Medir el nivel de gestión de procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir.

### **4. Normas:**

El usuario, el servidor público de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

### **5. Usuario (muestra):**

El total de participantes son 43, servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir.

### **6. Unidad de análisis:**

Como unidad de análisis se considera: El servidor público de la sede de la UGEL 01 El Porvenir.

### **7. Modo de aplicación:**

- El instrumento está estructurado en 21 ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable gestión de procedimientos administrativos, y su escala es: cero, uno, dos, tres y cuatro para cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de un día y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

## 8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 1: gestión de procedimientos administrativos consta de 21 ítems en cuatro dimensiones: pagos de los procedimientos administrativos tiene cinco ítems, plazos de los procedimientos administrativos tiene seis ítems, calificación de los procedimientos administrativos tiene cinco ítems y carga procesal administrativa tiene cinco ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, no sabe / no opina, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

## 9. Escalas diagnósticas:

### 9.1. Escala general de la variable 1: Gestión de procedimientos administrativos.

Intervalo	Nivel
0 – 17	Muy deficiente
18 – 34	Deficiente
35 – 51	Regular
52 – 68	Bueno
69 – 84	Muy bueno

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
1) Pagos de los procedimientos administrativos	0 – 4	Muy deficiente
	5 – 8	Deficiente
	9 – 12	Regular
	13 – 16	Bueno
	17 – 20	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
2) Plazos de los procedimientos administrativos	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 10	Deficiente
	11 – 15	Regular
	16 – 20	Bueno
	21 – 24	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
3) Calificación de los procedimientos administrativos	0 – 4	Muy deficiente
	5 – 8	Deficiente
	9 – 12	Regular
	13 – 16	Bueno
	17 – 20	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
4) Carga procesal administrativa	0 – 4	Muy deficiente
	5 – 8	Deficiente
	9 – 12	Regular
	13 – 16	Bueno
	17 – 20	Muy bueno

### **9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

Totalmente en desacuerdo	=	0
En desacuerdo	=	1
No sabe / no opina	=	2
De acuerdo	=	3
Totalmente de acuerdo	=	4

## **10. Validación y confiabilidad:**

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación de la administración, gestión pública y Educación:

Dr. Luis Javier Collantes Silva

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Mg. Wilmer Alberto Rebaza Luján

Mg. Manuel Fernando Cruz Nolasco

Mg. Irene Esmeralda Alfaro Rodríguez

Con los datos de calificación se calculó con el Coeficiente de V de Aiken y la Razón

de Contenido de Lawshe. La validez de constructo se realizó a través del análisis factorial y, la confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

## **ANEXO 10: Ficha técnica del instrumento simplificación administrativa**

### **1. Nombre:**

Cuestionario de simplificación administrativa

### **2. Autor:**

Florián Hora Edwin Emilio

### **3. Objetivo:**

Medir el nivel de simplificación administrativa de la sede de la UGEL 01 El Porvenir.

### **4. Normas:**

El usuario, el servidor público de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

### **5. Usuario (muestra):**

El total de participantes son 43, servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir.

### **6. Unidad de análisis:**

Como unidad de análisis se considera: El servidor público de la sede de la UGEL 01 El Porvenir.

### **7. Modo de aplicación:**

- El instrumento está estructurado en 22 ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable simplificación administrativa, y su escala es: cero, uno, dos, tres y cuatro para cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de un día y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

## 8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 2: simplificación administrativa, que consta de 22 ítems en cuatro dimensiones: calidad del servicio, tiene siete ítems, reducción de costos tiene cinco ítems, reducción de tiempos tiene cinco ítems y reducción de trámites y requisitos tiene cinco ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, no sabe / no opina, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

## 9. Escalas diagnósticas:

### a. Escala general de la variable 2: Simplificación administrativa

Intervalo	Nivel
0 – 18	Muy deficiente
19 – 36	Deficiente
37 – 54	Regular
55 – 71	Bueno
72 – 88	Muy bueno

### b. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
1) Calidad del servicio	0 – 6	Muy deficiente
	7 – 12	Deficiente
	13 – 18	Regular
	19 – 23	Bueno
	24 – 28	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
2) Reducción de costos	0 – 4	Muy deficiente
	5 – 8	Deficiente
	9 – 12	Regular
	13 – 16	Bueno
	17 – 20	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
3) Reducción de tiempos	0 – 4	Muy deficiente
	5 – 8	Deficiente
	9 – 12	Regular
	13 – 16	Bueno
	17 – 20	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
4) Reducción de trámites y requisitos	0 – 4	Muy deficiente
	5 – 8	Deficiente
	9 – 12	Regular
	13 – 16	Bueno
	17 – 20	Muy bueno

**c. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

Totalmente en desacuerdo	=	0
En desacuerdo	=	1
No sabe / no opina	=	2
De acuerdo	=	3
Totalmente de acuerdo	=	4

**10. Validación y confiabilidad:**

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación de la administración, gestión pública y educación:

Dr. Luis Javier Collantes Silva

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Mg. Wilmer Alberto Rebaza Luján

Mg. Manuel Fernando Cruz Nolasco

Mg. Irene Esmeralda Alfaro Rodríguez

Con los datos de calificación se calculó con el Coeficiente de V de Aiken y la Razón

de Contenido de Lawshe. La validez de constructo se realizó a través del análisis factorial y, la confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

## ANEXO 11: CONSTANCIA DE LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



Gerencia Regional  
de Educación

Unidad de Gestión  
Educativa Local 01 El  
Porvenir

JUSTICIA SOCIAL  
CON INVERSIÓN

“Año de la lucha contra la corrupción y la Impunidad y la Corrupción”

### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

El Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, región La Libertad;

### HACE CONSTAR

Que, el **Br. EDWIN EMILIO FLORIAN HORA**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado: **GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL 01 EL PORVENIR, 2018**; asimismo, ha aplicado sus dos instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario de gestión de procedimientos administrativos y un cuestionario de simplificación administrativa, dirigido a 43 servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 El Porvenir.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

El Porvenir, 10 de julio de 2019



REGION LA LIBERTAD  
UNIDAD DE GESTION LOCAL N° 01 EL PORVENIR

*Luis Javier Collantes Silva*  
Luis Javier Collantes Silva  
JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

LCS/ADM-UGEL01-EP  
Cc/archivo

Sede Institucional: Av. Sánchez Carrión N° 1505- El Porvenir

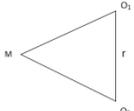
Teléfono 044-277730

Blog: <http://ugel01elporvenir.blogspot.com>

Facebook: <https://www.facebook.com/ugel01ep>

## ANEXO 12: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

**TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018.

INTRODUCCION	MÉTODO			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES		
<p><b>ESTUDIOS PREVIOS:</b></p> <p>Flores Orozco (2015) en su tesis titulada "Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas", Jinoteca - Nicaragua. Concluye que el proceso administrativo y gestión empresarial en la Cooperativa de Productos de Alimentos RL, se lleva a cabo de forma incompleta ya que no se llevan de forma adecuada las funciones del proceso administrativo; asimismo, al no existir un manejo óptimo de los procesos administrativos, observamos que no cumplen con el desempeño de una gestión administrativa adecuada.</p> <p>Asca y Rodas (2017), en su tesis titulada "Los Procedimientos Administrativos Simplificados y la Satisfacción del Administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013". Lima – Perú. Concluye que, existe influencia moderada fuerte de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Asimismo, recomienda que para lograr indicadores de nivel de satisfacción de los usuarios ante los procedimientos administrativos simplificados, se debe demostrar como acercarse el estado al ciudadano como parte de un proceso de mejora continua en las entidades del estado.</p>	<p><b>VARIABLES</b></p> <p><b>VARIABLE 1:</b> GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b> Gestión de procedimientos administrativos, según Espasa Calpe (2008), gestión es un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial; y según Domenech (2014) refiere que los procedimientos administrativos son un conjunto de actividades destinadas a obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar información con el fin de preparar o ejecutar una decisión de una administración pública.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b> Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir objeto de estudio, la cual</p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Pagos de los procedimientos administrativos</p>	<p><b>INDICADORES</b></p> <p>Unidad Impositiva Tributaria</p>	<p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Los métodos de investigación tomados en cuenta para este estudio investigativo serán el deductivo e hipotético deductivo. El método deductivo, es la derivación o demostración de la afirmación, a consecuencia de varias premisas sobre leyes lógicas, (Carvajal, 2014). El método hipotético deductivo se basa en la contrastación de la hipótesis planteada.</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> No experimental</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> Correlacional simple transversal</p>  <p><b>POBLACION:</b> La población es finita y está conformada por el total de servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, que laboró en el 2018 bajo la condición laboral o regimenes (D.</p>	<p><b>DESCRIPCION DE RESULTADOS:</b></p> <p><i>Nivel de gestión de procedimientos administrativos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.-</i> En la Tabla 1 muestra que el 58.1% de los servidores públicos perciben nivel deficiente sobre la gestión de procedimientos administrativos.</p> <p><i>Nivel de las dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.-</i> En la Tabla 2 observamos que el 76.7% perciben nivel deficiente sobre la carga procesal administrativa. Determinándose que las dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos son en promedio de nivel deficiente muy deficiente en un 68.6%.</p> <p><i>Nivel de simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018.-</i> En la Tabla 3 observamos que el</p>	<p>Analizando el resultado de la tabla 1, observamos que el nivel que predomina en la variable gestión de procedimientos administrativos, fue nivel deficiente con 58.1%. Estos resultados significan que los procedimientos administrativos en la UGEL 01 El Porvenir, se han caracterizado por ser ineficientes debido a los trámites engorrosos y burocráticos en cuanto a la documentación que se le solicita al usuario. Los resultados obtenidos son respaldados por Asca y Rodas (2017), investigaron sobre "Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013", que mencionan que, existieron estudios tanto nacional como internacional, en donde se evidenció que en la administración peruana existe problemas relacionados a la calidad de servicios de que brinda la entidad pública en el procedimiento administrativo que inicia un ciudadano. Analizando los resultados de la tabla 2, observamos que las 4 dimensiones de la variable gestión de procedimientos administrativos predomina el nivel deficiente en la dimensión carga procesal administrativa con 76.7%; estos valores indican que en la entidad sigue prevaleciendo la demora en la resolución de casos debido a la falta de personal y baja</p>	<p>Se determinó que existe una relación muy significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que es 0.833 y con un nivel de significancia de <math>p=0.000</math>, siendo menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>En cuanto al nivel de gestión de procedimientos administrativos, se identificó que el nivel que predomina es deficiente con un 58.1%, seguido del nivel regular con un 18.6% en la UGEL 01 El Porvenir, al año 2018.</p> <p>En cuanto al nivel de simplificación administrativa, se identificó que el nivel que predomina es deficiente con un 51.2%, seguido del nivel bueno con un 20.9% en la UGEL 01 El Porvenir, al año 2018.</p> <p>En las cuatro dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos, predomina el nivel deficiente, que se describe en orden descendente: carga procesal administrativa con 76.7%, pagos de los procedimientos administrativos y calificación</p>	<p>Al Área de Gestión Institucional de la UGEL 01 El Porvenir, gestionar la elaboración y aprobación de un nuevo TUPA, que contenga procedimientos administrativos simplificados.</p> <p>Sensibilizar a los especialistas de la entidad involucrados en la gestión de procedimientos administrativos, sobre la importancia de contar con trámites y requisitos simplificados, con el objetivo de brindar una mejor atención a los usuarios de la jurisdicción de la UGEL 01 El Porvenir.</p> <p>Socializar el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA vigente de la UGEL 01 El Porvenir, a través de reuniones con los jefes de las áreas y especialistas involucrados en la gestión de los procedimientos administrativos, para determinar las deficiencias y tomar medidas correctivas para su simplificación.</p> <p>Al director de la UGEL 01 El Porvenir, emitir una directiva, en la que ayude a reducir la carga procesal administrativa en la entidad, ya que es la dimensión más deficiente de la gestión de procedimientos administrativos, debido a que por causa de falta de personal, baja asignación de presupuesto y por no contar con aplicativos informáticos que logren reducir la carga administrativa, prevalece la demora en la resolución de expedientes.</p>	
			<p>Resolución de procedimientos administrativos</p>						<p>Información de Pagos</p>
			<p>Plazos de los procedimientos administrativos</p>						<p>Prórroga</p>
		<p>Recarga laboral</p>	<p>Recarga laboral</p>						
		<p>Silencio positivo</p>	<p>Información de</p>						
		<p>Calificación de los procedimientos administrativos</p>	<p>Información de calificación</p>						

<p>Escobal (2019), en su tesis titulada "La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y servidor público". Trujillo – Perú. Concluye que, la Simplificación Administrativa es un mecanismo alternativo que está regulado por el estado peruano para mejorar los procesos y disminuir costos, tiempos y trámites administrativos. Recomienda sugerir a los congresistas crear un artículo en Decreto Supremo N° 004-2019-JUS crear artículo donde señalen que mediante la simplificación administrativa se evite el recurso de apelación a la segunda instancia sino que el funcionario público de oficio eleve al superior jerárquico y de esta manera acelerar los plazos para los solicitantes, brindando un mejor servicio siendo eficientes y eficaces</p>	<p>permitió determinar si la gestión de los procedimientos administrativos ejecutados por los servidores públicos tiene relación con la simplificación administrativa teniendo en cuenta las dimensiones respectivas. Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 21 ítems. para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles:</p> <p>Muy deficiente 0 -17</p> <p>Deficiente 18 – 34</p> <p>Bueno 52 - 68</p> <p>Muy bueno 69 – 84</p>	<p>Carga procesal administrativa</p>	<p>Conocimiento de la normatividad</p> <p>Asignación de presupuesto</p> <p>Personal</p> <p>Expedientes ingresados</p>	<p>Leg. 276, D. Leg. 1057 Contrato Administrativo de Servicio (CAS) y Ley 29944 – Ley de la Reforma Magisterial). Se estimó un total de 43 servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir que labora en sus instalaciones.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra es un subconjunto de la población y estas unidades de análisis representan a la población. En esta investigación se aplicó la muestra censal, ya que según Ramírez (1997), es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestras; es por ello que se seleccionó al 100% de la población, al considerarla un número manejable de sujetos. En este caso, la muestra de los servidores públicos de la sede de la UGEL 01 El Porvenir que laboraron en el año 2018, será el total de la población, que ascendieron a 43 servidores públicos en dicha entidad, inmersos en la gestión de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa.</p> <p><b>MUESTREO:</b> La muestra se determinó mediante un</p>	<p>51.2% de los servidores públicos perciben un nivel deficiente.</p> <p><i>Nivel de las dimensiones de simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir-2018</i></p> <p>En la Tabla 4 observamos que el 51.2% de los servidores públicos perciben nivel deficiente en reducción de tiempos y el 53.5% perciben nivel deficiente en reducción de trámites y requisitos. Determinándose que las dimensiones de la simplificación administrativa son en promedio de nivel deficiente muy deficiente en un 59.3%.</p> <p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b> La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018. En la Tabla 6 Se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.833 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>),</p>	<p>asignación de presupuesto, que la entidad no cuenta con aplicativos informáticos que logren reducir la carga administrativa y que el sistema de trámite documentario no está funcionando de forma efectiva. Los resultados obtenidos son respaldados por Domenech (2014), un procedimiento administrativo es excesivamente complejo y, por lo tanto, debe simplificarse. La complejidad a la que hace referencia se recomendaría fundamentalmente por la cantidad de procedimientos que la componen, el tiempo requerido para su ejecución y la evidente carga burocrática para los interesados.</p> <p>Analizando la tabla 3, observamos que el nivel que prevalece en la variable simplificación administrativa, de la muestra, son el nivel deficiente con 51.2%. Estos resultados significan que la simplificación administrativa en la UGEL 01 El Porvenir, se han caracterizado por tener requisitos innecesarios, costos elevados y por el tiempo que demora en resolver cada trámite administrativo. Los resultados obtenidos son respaldados por el Congreso del Perú (2005), al estudiar de la simplificación administrativa como enfoque y línea de trabajo en asuntos legislativos, se afirma que el punto de partida es que el Estado ha adquirido características que lo hacen complejo, burocrático, costoso y poco transparente, lo que impone grandes barreras a la operación de las actividades de las instituciones. Aquí es donde la simplificación administrativa es una iniciativa que se aplica a</p>	<p>de los procedimientos administrativos con 51.2% y plazos de los procedimientos administrativos con 46.5%.</p> <p>En las cuatro dimensiones de la simplificación administrativa, predomina el nivel deficiente, que se describe en el siguiente orden: reducción de trámites y requisitos con 53.5%, reducción de tiempos con 51.2%, calidad del servicio con 48.8% y reducción de costos con 44.2%.</p> <p>Se determinó que existe una relación muy significativa entre los pagos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.852 y con un nivel de significancia <math>p=0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>Se determinó que existe una relación muy significativa entre los plazos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.850 y con un nivel de significancia <math>p=0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p>	<p>Darle mayor prioridad o buscar mecanismos que permitan la reducción de trámites y requisitos en la UGEL 01 El Porvenir, ya que es la dimensión más deficiente de la simplificación administrativa, debido a que algunos requisitos y trámites establecidos en el TUPA son innecesarios y la eliminación de éstos beneficiarían a los usuarios.</p> <p>Incrementar la aplicación de la simplificación administrativa en la entidad, debido a que existe una relación directa y muy significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa; a fin de reducir tiempos, costos, trámites y requisitos y mejorar la calidad del servicio.</p> <p>Elaborar procedimientos y formatos estandarizados a utilizar, a fin de evitar que se solicite documentos innecesarios, muchas veces contrarios a la simplificación administrativa, generando trabas y barreras burocráticas permanentemente.</p> <p>Al Gobierno Regional La Libertad en coordinación con la Gerencia Regional de Educación, promover capacitaciones sobre formulación y elaboración de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la simplificación administrativa con participación de los especialistas de las UGELES, involucrados en la gestión procedimientos administrativos con la finalidad de contar con procedimientos administrativos simplificados</p>
<p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b></p> <p>Según Arias (2006), señala que una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.</p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. De manera que entendemos como cualesquiera característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado.</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b> La presente investigación tiene</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b></p>							

<p>una <i>justificación teórica</i> porque nos permite desarrollar nuevos conocimientos e identificar si la simplificación administrativa se aplica a los procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la UGEL 01 El Porvenir en el año 2018.</p> <p>Tiene una <i>utilidad metodológica</i> porque busca crear un instrumento de recolección de datos, que permite medir la relación de gestión de procedimientos administrativos con la simplificación administrativa. Este instrumento en adelante podría ser utilizado en otras entidades públicas para lograr el mismo objetivo.</p> <p>Tiene una <i>fundamentación legal</i>, porque nos permite conocer si la Ordenanza Regional N° 029-2010-GR-LL-CR que aprueba el TUPA de la UGEL 01 El Porvenir considera en sus procedimientos administrativos: procedimientos, requisitos, tiempos y costos simplificados; los cuales están amparadas en el Decreto Legislativo N° 1246 "Decreto legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa".</p> <p>Tiene una justificación práctica, porque permite ayudar a los más altos cargos de la UGEL a tomar medidas y solucionar problemas vinculados a trabas burocráticas, trámites engorrosos o requisitos innecesarios dentro de los procedimientos administrativos del TUPA de la UGEL 01 El Porvenir; asimismo permite mejorar el servicio que se brinda a los usuarios en cuanto a reducción de tiempos y costos en los procedimientos, como parte de un proceso de mejora permanente en la administración</p>	<p>SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>La simplificación administrativa según Muñoz (2011), es un conjunto de principios y acciones dirigidas a eliminar barreras o algún costo innecesario para la sociedad que llevan a funcionamientos inadecuados de la administración pública. Cubre todo aspecto relacionado con el desarrollo de procedimientos administrativos y servicios provistos exclusivamente por instituciones públicas.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b></p> <p>Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir objeto de estudio, la cual permitió determinar si la Simplificación administrativa tiene relación con la gestión de procedimientos</p>	<p>Calidad del servicio</p>	Atención oportuna	<p>muestreo no probabilístico, considerado bajo criterio del investigador de manera estadística, según Kinnear y Taylor (1993).</p> <p><b>TECNICAS:</b> LA ENCUESTA. Según Audirac (2006), la encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas. Por lo que, el investigador recoge información sobre las variables de estudio, a través de un cuestionario, que permita describir e interpretar el problema.</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> - CUESTIONARIO, el cual se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas para dos instrumentos.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO</b> Después de haber planteado las bases teóricas dentro del método, se procedió a la aplicación de las técnicas de forma contextual al caso a investigar, se comenzó por señalar los pasos a seguir en las técnicas, en este caso la entrevista, de cómo se va a hacer, cómo se va a trabajar y con quiénes, así como el planteamiento de los instrumentos de medición, las preguntas de la entrevista y discusión según sea el</p>	<p>la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</p> <p><i>La simplificación administrativa y su relación con los pagos de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</i> La Tabla 7 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.852 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se relaciona de manera muy significativa con los pagos de los procedimientos administrativos.</p> <p><i>La simplificación administrativa y su relación con los plazos de los procedimientos,</i> La Tabla 8 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.850 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se relaciona de manera</p>	<p>todas las administraciones públicas, aplicando mecanismos para eliminar sobrecostos innecesarios; por ende, todas las instituciones públicas deben aprobar los reglamentos legales diseñados para unificar, reducir y simplificar todo procedimiento y trámite administrativo. Analizando los resultados de la tabla 4, observamos que en las 4 dimensiones de la variable simplificación administrativa predomina el nivel deficiente; en el orden que se describe: la dimensión reducción de trámites y requisitos con 53.5% en el nivel deficiente; estos valores indican que algunos requisitos y trámites administrativos en la UGEL 01 El Porvenir son innecesarios y que a la fecha no se han reducido o simplificado algunos requisitos y trámites administrativos. Los resultados obtenidos son respaldados por Maraví (2000), en la que enfoca los tres problemas más importantes que enfrenta la simplificación administrativa, tales como reducir la simplificación administrativa en el área de regulación de TUPA, falta de un sistema efectivo de monitoreo y supervisión del cumplimiento de los principios y estándares de simplificación administrativa. Asimismo, existen otros problemas de simplificación administrativa, la no aplicación de TUPA por parte de las entidades; actualmente se requiere el cumplimiento de procedimientos administrativos innecesarios; la exigencia de información en poder de la administración; el importe de las tasas de tramitación y cuestiones de calificación</p>	<p>Se determinó que existe una relación significativa entre la calificación de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una moderada relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.598 y con un nivel de significancia <math>p=0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>Se determinó que existe una relación significativa entre la carga procesal administrativa y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una moderada relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.620 y con un nivel de significancia <math>p=0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>Se determinó que existe una relación muy significativa entre la calidad del servicio y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.780 y con un nivel de significancia <math>p=0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p>
	Competencia profesional						
	Cortesía y amabilidad						
	Infraestructura y equipos						
	Eliminación de costos innecesarios						
	Actividades que no agregan valor						
	Eficiencia						
	Automatización de procesos						
	Errores del personal						
	Reducción de costos						

<p>pública. Tiene una justificación social, ya que permite conocer si los requisitos de los procedimientos administrativos que presentan los usuarios de las instituciones educativas en la UGEL, deben ser menos costosos y engorrosos; de tal forma, que permitirá mejorar la economía y el servicio que se brinda a los usuarios de la comunidad educativa.</p> <p>Tiene una justificación por conveniencia social, ya que esta investigación ayudará a ambas partes, a la entidad a mejorar y corregir sus procedimientos administrativos contenidos en el TUPA y al usuario a recibir un servicio más eficiente en la entidad.</p> <p><b>PARADIGMA:</b> En relación a los paradigmas, Varela (2010), en su tesis "Gestión y gobernanza local en perspectiva: las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal", describió la evolución de la gestión pública hacia el paradigma de gobernanza como resultado de perspectivas de eficacia, democracia y cómo lo gobiernos y administraciones asumen la modernización. Concluyó que, la evolución de la gestión pública hacia nuevos paradigmas de gobernanza es de perfecta aplicación a la realidad de los gobiernos.</p> <p><b>PROBLEMA:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018?</p>	<p>administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018, teniendo en cuenta las dimensiones respectivas. Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 22 ítems. para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles:</p> <p>Muy deficiente 0 - 18</p> <p>Deficiente 19 - 36</p> <p>Regular 37 - 54</p> <p>Bueno 55 - 71</p> <p>Muy bueno 72 – 88</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b> Ordinal tipo Likert</p>	<p>Reducción de tiempos</p>	<p>Tempo de espera</p>	<p>caso.</p> <p><b>MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS</b></p> <p>-Elaboración de una matriz de puntuaciones de la variable 1: Gestión de procedimientos administrativos y variable 2: Simplificación administrativa.</p> <p>-Elaboración de tablas de frecuencias y figuras estadísticas.</p> <p>- Por ser la muestra menor a 50 participantes se utilizó la prueba no paramétrica Shapiro Wilk.</p> <p>- Los valores fueron no paramétricos y se utilizó la prueba: Rho de Spearman que es una comprobación no paramétrica de la medición de la asociación entre dos variables y no hay cumplimiento de la suposición de normalidad en las distribuciones de tales datos y la prueba Tau-b de Kendall</p>	<p>muy significativa con los plazos de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</p> <p><i>La simplificación administrativa y su relación con la calificación de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</i></p> <p>La Tabla 9 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.598 (existiendo una moderada relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se relaciona de manera significativa con la calificación de los procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</p> <p><i>La simplificación administrativa y su relación con la carga procesal</i></p> <p>La Tabla 10 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.620 (existiendo una moderada relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al</p>	<p>procesal.</p> <p>Al contrastar la hipótesis, se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para las variables estudiadas es 0.833, se muestra que existe una correlación positiva muy fuerte y muy significativa, siendo <math>p = 0.000</math>, menor a 0.01. Esto permite concluir que existen una relación muy significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018. En relación a las cuatro dimensiones de gestión de procedimientos administrativos, con respecto a la variable simplificación administrativa, presenta una fuerte y moderada correlación positiva (0.852, 0.850, 0.598, 0.620), y con un nivel de significancia de 0.01, por lo que existe una relación muy significativa en sus cuatro dimensiones con la variable simplificación administrativa, donde <math>p = 0.000</math>, siendo <math>p &lt; 0.01</math>; por lo que se confirma que la relación es muy significativa entre dichas dimensiones con la simplificación administrativa; asimismo, en relación a las cuatro dimensiones de simplificación administrativa, con respecto a la variable gestión de procedimientos administrativos, según el coeficiente de Rho de Spearman, presenta una fuerte correlación positiva (0.780, 0.843, 0.835, 0.844) y con un nivel de significancia de 0.01, por lo que existe una relación muy significativa en sus cuatro dimensiones con la variable gestión de procedimientos administrativos, donde <math>p =</math></p>	<p>Se determinó que existe una relación muy significativa entre la reducción de costos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.843 y con un nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>Se determinó que existe una relación muy significativa entre la reducción de tiempos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.835 y con un nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>Se determinó que existe una relación muy significativa entre la reducción de trámites y requisitos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018; con una alta relación directa, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es 0.844 y con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>); en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p>
		<p>Reducción de trámites y requisitos</p>	<p>Actividades innecesarias</p>				

<p><b>HIPÓTESIS:</b></p> <p><i>Hipótesis de investigación:</i> Existe relación significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p><i>Hipótesis Nula:</i> No existe relación significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p><i>Hipótesis Específica:</i> H1: Existe relación significativa entre los pagos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018. H2: Existe relación significativa entre los plazos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018. H3: Existe relación significativa entre la calificación de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018. H4: Existe relación significativa entre la carga procesal administrativa y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018. H5: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p>					<p>1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la simplificación administrativa se relaciona de manera significativa con la carga procesal administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</p> <p><i>La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la calidad del servicio de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</i> En la Tabla 11 observamos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.780 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la calidad del servicio de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</p> <p><i>La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la reducción de costos de la UGEL 01 El</i></p>	<p>0.000, siendo <math>p &lt; 0.01</math>; por lo que se confirma que la relación es muy significativa entre dichas dimensiones con la gestión de procedimientos administrativos. Los resultados obtenidos son fortalecidos por el estudio realizado por Asca y Rodas (2013), investigaron sobre "Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013", quienes concluyeron que, existió influencia moderada fuerte positiva del tiempos del procedimiento administrativo simplificado en la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Resultado que se verificó con la prueba de Spearman (significancia= 0.000 &lt; 0.01; Rho = 0.541**).</p> <p>Finalmente se considera que la presente tesis es un aporte fundamental y base para otras investigaciones y está enmarcada en responder a nuevos desafíos que están afrontando las entidades del estado en su esfuerzo de mejorar, a través de la gestión de los procedimientos administrativos, la calidad del servicio que se brinda al usuario y conseguir que estos tengan una mayor confianza con la entidad, promoviendo una mejor atención y un buen trato, siendo el objetivo obtener mejores resultados que</p>		
---	--	--	--	--	---	--	--	--

<p>H6: Existe relación significativa entre la reducción de costos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>H7: Existe relación significativa entre la reducción de tiempos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>H8: Existe relación significativa entre la reducción de trámites y requisitos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS:</b></p> <p><i>Objetivo general:</i> Determinar la relación entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p><i>Objetivos específicos:</i> O1: Identificar el nivel de gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018. O2: Identificar el nivel de simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018. O3: Precisar el nivel de las dimensiones de la gestión de procedimientos administrativos: pagos de los procedimientos administrativos, plazos de los procedimientos administrativos, calificación de los procedimientos administrativos y carga procesal administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018. O4: Precisar el nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa: calidad del servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos de la UGEL 01 El</p>	<p><b>ESCALA DE MEDICION:</b> Ordinal tipo Likert</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b> La simplificación administrativa, según Muñoz (2011), es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b> Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir objeto de estudio, la cual permitió determinar si la Simplificación administrativa tiene relación con la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018, teniendo en cuenta las dimensiones</p>	<p>Calidad del servicio</p> <p>Reducción de costos</p>			<p><i>Porvenir, 2018.</i> La Tabla 12 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.843 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la reducción de costos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</p> <p><i>La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la reducción de tiempos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</i> En la Tabla 13 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.835 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la reducción de tiempos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018</p> <p><i>La gestión de procedimientos administrativos y su relación con la reducción de trámites</i></p>	<p>permitan simplificar los distintos trámites y procedimientos administrativos.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Porvenir, año 2018.</p> <p>O5: Determinar la relación entre los pagos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>O6: Determinar la relación entre los plazos de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>O7: Determinar la relación entre la calificación de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>O8: Determinar la relación entre la carga procesal administrativa y la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>O9: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>O10: Determinar la relación entre la reducción de costos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>O11: Determinar la relación entre la reducción de tiempos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018.</p> <p>O12: Determinar la relación entre la reducción de trámites y requisitos y la gestión de procedimientos administrativos de la UGEL 01 El Porvenir, año 2018</p>					<p>y requisitos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018.</p> <p>La Tabla 14 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.844 (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math>, siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), la cual quiere decir que la gestión de procedimientos administrativos se relaciona de manera muy significativa con la reducción de trámites y requisitos de la UGEL 01 El Porvenir, 2018</p>			
---	--	--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 13: Panel fotográfico



**Foto 1: Área de Gestión Institucional**



**Foto 2: Área de Gestión Administrativa**



**Foto 3: Área de Gestión Pedagógica**



**Foto 4: órgano de dirección**