



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Simplificación administrativa para mejorar los plazos en
la resolución de recursos impugnativos en una oficina
ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Tenorio Holguin, Geraldine Milagros (ORCID: 0000-0002-2778-9334)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria:

Esta tesis la dedico a mi abuela quien ya no se encuentra físicamente a mi lado, pero ha sido un pilar importante en mi vida. A mis padres, mi única hermana, mis dos hijos: Luciana y Sebastián y mi querido esposo quienes han contribuido diariamente con su energía, paciencia, ayuda y confianza durante todo este proceso.
Geraldine.

Agradecimiento:

Esta tesis es producto de grandes esfuerzos y muchas voluntades. Especialmente mi padre, quien con sus interminables conversaciones ha sido fuente inagotable de nuevas ideas.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 Tiempors de atención.....	20
Tabla 2 Costos de procedimiento.....	21
Tabla 3 Mejora continua de procesos y procedimiento.....	22
Tabla 4 Simplificación administrativa.....	23
Tabla 5 Razonabilidad	24
Tabla 6 Agilidad procesal	25
Tabla 7 Debido proceso	26
Tabla 8 Los plazos en la resolución de recursos.....	27
Tabla 9 Variable simplificación administrativa.....	28
Tabla 10 Dimensiones de la variable simplificación administrativa.....	29
Tabla 11 Variable plazos de resolución de recursos impugnativos.....	30
Tabla 12 Dimensiones de la variable plazos de resolución de recursos impugnativos.....	31

Resumen

La investigación se desarrolla en función al objetivo de determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo para lo cual se utilizó una metodología básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal descriptivo simple y propositivo, contando con una muestra de todos los servidores públicos que se encuentren laborando en la modalidad de contratación administrativa de servicios, obteniendo resultados que reflejan que tuvo una mayor incidencia la escala de siempre y casi siempre con la cantidad de noventa por ciento, el cual, se puede deducir que, en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo los trabajadores pretenden la aplicación de la simplificación administrativa como una propuesta para eliminar exigencias y formalidades; asimismo que los trabajadores pretenden reducir los plazos de los recursos impugnativos, llegando a concluir que, se ha determinado que la simplificación administrativa mejora los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo en razón que, la simplificación administrativa busca la eliminación de procedimientos burocráticos.

Palabras clave: simplificación administrativa, plazos, recursos impugnatorios, servidores públicos y formalidades.

Abstract

The research is developed according to the objective of determining the administrative simplification to improve the deadlines in the resolution of appeals in an executive office of legal advice, Chiclayo for which a basic methodology was used, with a quantitative approach, non-experimental design. simple descriptive cross-sectional and purposeful, with a sample of all public servants who are working in the administrative contracting of services, obtaining as results that, it is reflected that the scale of always and almost always with the amount of ninety percent had a greater incidence, which, it can be deduced that, in an executive office of legal advice, Chiclayo the workers seek the application of the simplification it administers as a proposal to eliminate requirements and formalities; also that the workers intend to reduce the deadlines of the appeals, concluding that it has been determined that administrative simplification improves the deadlines in the resolution of appeals in an executive office of legal advice, Chiclayo because, the simplification administrative seeks the elimination of bureaucratic procedures.

Keywords: administrative simplification, deadlines, appeals, public servants and formalities.

I. INTRODUCCIÓN

Ante la aplicación de recursos impugnatorios, se ha podido observar que la oficina ejecutiva de asesoría jurídica, tienen plazos que permiten alargar el debido proceso y deteriorar la justicia social, es por ello que, como mecanismo de mejoramiento de plazos se requiere la aplicación de una simplificación administrativa para generar un adecuado funcionamiento de la administración pública.

Desde un contexto internacional, Ferney y Gallo (2020) comprendieron que para eliminar trámites innecesarios se crea herramientas legales de fortalecimiento público, como es la simplificación administrativa, a través del Decreto Ley N°2106, en su revista científica Linazaroso (2018) analizó una reforma del derecho administrativo, donde versa la relación, transparencia y decisión política, en su artículo Pedroni et al. (2019) comprende que ante la economía informal se presenta una excesiva burocracia, por lo que se debe de dar una probabilidad de cambio para aplicar la simplificación administrativa y reducir la informalidad parcial, en la revista Ferrere (2018) comprendió que la creación del Decreto Ejecutivo N°372, reguló políticas relacionadas a la simplificación administrativa, con el fin de mejorar la gestión pública a través de la simplificación, supresión, costos y medios tecnológicos;

Determinó en su artículo Ocampo (2022) como uno de los mejores beneficios sociales a la simplificación, pues comprende que estos actos se implementan mejoran los trámites administrativos y ofrecer una mejor seguridad social, economía y servicios, en su artículo Silva y Delgado (2020) que la simplificación administrativa es un requisito patrimonial debido a que mejora su competitividad, donde los tramites son menos burocráticos y presentan servicios oportunos, referente al artículo de Cortina (2020) analizó que la simplificación administrativa ayuda a reducir barreras y cargas de la actividad burocrática de las administraciones, pues favorece la actividad económica y el desarrollo de las empresas, señala en su libro Maravi (2017) declaró que la simplificación administrativa alivia las cargas de procedimiento administrativos, eliminando todo tipo de barrera burocrática dentro del ordenamiento.

Ahora desde un contexto nacional, establece en libro Coca (2021) que la impugnación brinda como finalidad disminuir la injusticia basada en un error judicial, y es aquí donde surge reglas procesales ante una conducta dolosa, o

una decisión arbitraria, respecto a lo mencionado por la Corporación Andina de Fomento (2021) logró establecer que la simplificación administrativa ha logrado eliminar un promedio de treinta por ciento de trámites y más de mil treientos requisitos, pues esto permitió acelerar diversos procesos y brindar mejores servicios a la ciudadanía, nos manifiesta en su artículo Quinta (2021) que la simplificación administrativa reduce cargas regulatorias, mejorando la calidad de la administración, la revista Andina (2019) señaló que la simplificación administrativa va en beneficio de los ciudadanos y de las empresas por mejoran la calidad de atención por parte de las entidades.

La revista digital La Cámara (2021) la simplificación administrativa es importante dentro de cada proceso para poder ejercer mejor su digitalización de trámites y servicios que se ofrecen dentro de la ciudadanía, ya que establece avances significativos de productividad económica y de avances procesales, en su artículo Flores (2018) analizó que la simplificación administrativa enfrenta y soluciona servicios eficientes al ciudadano, esto intensifica una mejor visión y construcción del Estado frente a su confianza y credibilidad.

En el contexto local, en el artículo de la revista Cucat et al. (2020) analizó que en Chiclayo existen posiciones informales que generan procesos burocráticos engorrosos, esto se debe a la mala orientación y desconocimiento de los funcionarios, por lo que se requiere aplicar una simplificación administrativa, en su artículo Cubas y Heredia (2021) establecieron que la atención al ciudadano se puede ejercer por medio de la simplificación administrativa, pues esto permite que no exista una demora dentro del desarrollo de las actividades de la empresa, en su tesis Herrera y Quispe (2022) comprendieron que la simplificación administrativa se relaciona de manera directa con la calidad de servicio, pues esto permite agilizar eficientemente el servicio brindado por la entidad.

En el informe brindado por la Alta Dirección, se hace mención que en los procesos y procedimientos correspondientes a los trámites efectuados en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica - Chiclayo, aún no se evidencia la celeridad en la tramitación de los recursos de apelación tramitados por el público usuario, por lo que requiere aplicar, la simplificación administrativa ante la calidad de servicio, advirtiendo que el procedimiento administrativo de los recursos de apelación, no se está aplicando adecuadamente en el extremo referido a los plazos y términos.

Es así que, como pregunta del problema general, se tiene de qué manera se determina la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo es así que en base a la justificación esta investigación, busca aplicar una simplificación administrativa dentro de los procesos de recursos impugnativos, pues de esta manera se estaría mejorando los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, es así que de esta manera se estaría efectuando una mejor celeridad procesal ante la oficina ejecutiva de asesoría jurídica, creando el valor público para el usuario, siendo el desafío de este trabajo de investigación.

De manera similar a través de su objetivo general, pretende determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo y como objetivo específicos, analizar la simplificación administrativa en la misma entidad, identificar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo describir las limitaciones logísticas, en la misma entidad y proponer medidas de simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en la misma entidad, finalmente, se tiene como hipótesis, que si se determina la simplificación administrativa entonces se mejora los plazos en la resolución de recursos impugnativos en la misma entidad, determinar si se aplica una simplificación administrativa en la misma entidad.

Finalmente, como hipótesis, esta investigación plantea que si se determina la simplificación administrativa entonces se mejora los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo esto permite establecer que la simplificación administrativa es un medio de reducción de plazos y procesos para mejorar el sistema dentro de una oficina ejecutiva.

II. MARCO TEÓRICO

En relación al análisis doctrinal de la investigación, se hallaron antecedentes previos de manera internacional y nacional, relacionados al tema de simplificación administrativa y plazos en la resolución de recursos impugnativos, además dentro del contexto marco teórico se delimitan aspectos doctrinales en relación a las variables y sus dimensiones.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable simplificación administrativa, nos presenta en su tesis Escudero (2020) que propuso como objetivo analizar los procedimientos administrativos y su eficacia ante la adquisición de bienes, servicios u obras para la comunidad, pues a través del aspecto metodológico descriptivo, se tiene como resultado que para el beneficio de la sociedad se deben de cumplir las necesidades del usuario a través de una práctica integral, concluyendo que se tiene que fortalecer las disciplinas de adquisición pública y el mejoramiento del sistema administrativo, para poder facilitar e interactuar bajo mejores argumentos de negociación; esta investigación contribuirá con generar un cambio de diseño, pues esto permite adquirir gubernamentalmente reformas legislativas de la administración pública en beneficio del usuario y el fortalecimiento de los procesos administrativos.

En su artículo sustenta Cucat et al. (2020) se abarca la variable de estudio simplificación administrativa, como mejoramiento de proceso, aplicando metodológicamente un tipo de investigación descriptiva y como técnica la encuesta, tuvo como resultado que las capacitaciones del personal son necesarias para poder desarrollar y agilizar el proceso, concluyendo que en su mayoría se considere a los administrados satisfechos frente al procedimiento vigente, donde se incorpore la simplificación como mejoramiento de la gestión institucional, donde se logra formalizar el proceso en un tiempo posible, accediendo a servicios básicos de seguridad jurídica y administrativa, además esto contribuirá con permite mejorar la calidad de vida de las personas a través de la simplificación de procesos y plazos, pues de esta manera se delimita la agilidad procesos y se evitan que existan cargas procesales.

En relación a la segunda variable, Plazos en la resolución de recursos impugnativos, desde un aspecto internacional, la tesis de Tobar (2021) como objetivo determinar la caducidad y el plazo razonable como supuesto procesal del acceso de justicia bajo condiciones de igual y jurisdicción administrativa, esto

metodológicamente aplica un aspecto descriptivo, donde se obtuvo como resultado que el acceso de la administración de justicia se aplican a través de un tiempo prolongado, concluyendo que para poder asegurar la disminución de los plazos, se debe ejecutar un mejoramiento de la seguridad jurídica y sostenibilidad financiera, puesto que esto permite viendo la variable indicada, esto contribuye administrativamente en generar justicia dentro de los plazos administrativos, debido a que muchos de los juzgadores no cumplen su rol social de brindar mecanismos de simplificación y justicia social administrativa.

A través de su tesis Lara (2019) asume la variable plazos en la resolución de recursos impugnativos, donde planteó como objetivo, motivar la decisión administrativa, los plazos y el silencio administrativa a través de un estudio jurisprudencia y dogmático, esto metodológicamente aplicado un aspecto descriptivo, pues se obtuvo como resultado que la administración resguardar los derechos de las personas frente a la autoridad administrativa, concluyendo que frente a los plazos delimitados por los magistrados debe de brindarse a través de un medio de motivación, donde se evite burocracia en el proceso frente a un estudio jurisprudencial y dogmático, esta investigación permite contribuir estándares y garantías del procedimiento administrativo, pues esto identifica y determina los plazos irregulares dentro de un procedimiento administrativo.

Además, desde un aspecto nacional en relación a la variable simplificación administrativa, se delimitan investigaciones como en su tesis Silva (2021) tuvo como objetivo establecer un nuevo modelo de simplificación administrativa para poder satisfacción las necesidad del usuario, esto aplicó una metodología aplicada con diseño no experimental, teniendo como resultado la mejora de la eficiencia de los procedimiento y los servicios ofrecido, concluyendo que la simplificación administrativa es un medio de gestión social de reducción de procesos pues esto permite brindar entre usuario y trabajadores una mejor comunicación, es así que esta investigación contribuirá un modelo de gestión de simplificación administrativa, para poder mejorar y satisfacer las necesidades del usuario, pues esto delimita que se ejerzan trámites burocráticos que perjudiquen legalmente las investigaciones y los medios de desarrollo administrativo.

En su tesis Cueva (2019) abarca la variable simplificación administrativa y tuvo como objetivo determinar la incidencia de la aplicación de variable ante la creación de un centro de atención al ciudadano, esto metodológicamente aplicó

una investigación de enfoque mixto a través de un diseño transversal, donde se obtuvo como resultado que la simplificación administrativa permite mejorar el desempeño y calidad de atención del usuario, concluyendo que la simplificación administrativa es una herramienta de disminución procesal para mejorar la atención al ciudadano, es así que esta investigación contribuye como un estudio, ya que delimita la incidencia de aplicación de la simplificación administrativa, pues faculta el mejoramiento de la atención del ciudadano, y mejora los mecanismos de desempeño de función y la organización del mejoramiento de los servicios administrativos.

De acuerdo a la segunda variable en relación a los plazos en la resolución de recursos impugnativos, se establece desde un aspecto nacional, la tesis de Suarez (2020) quien tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los medios impugnatorios y el pago adelantado de impuesto general a la venta, esto metodológicamente aplico una investigación descriptiva, que tuvo como resultado que los medios impugnatorios se presentan a través de un impuesto general, concluyendo que se debe tomar en cuenta una conciencia administrativa ante el pago de impuesto, pues esto no es un medio impugnatorio, por lo que requieren que se brinden nuevos medios de defensa, esto contribuye a tomar en cuenta la aplicación de medios impugnatorios en relación a los aspectos tributarios, pues para ello se debe de ejercer medios de defensa que busquen salvaguardar la administración tributaria, donde se brinden programas de capacitación para evitar procesos burocráticos.

En su tesis Tocunaga (2021) tuvo como objetivo determinar si se brinda una seguridad jurídica dentro el debido proceso y la disminución de plazos, ante los procedimientos aduaneros, esto metodológicamente tiene un enfoque cualitativo de estudio básico, que tuvo como resultado que la aplicación de una seguridad jurídica permite ejercer un debido proceso y la disminución de los plazo, concluyendo que ante la aplicación de los recursos impugnación de debe de crear pluralidad de criterios ante el principio de imparcialidad y la regulación del procedimiento administrativo, además se promueve y se reconoce que los recursos actualmente se vienen prestando dentro de un periodo extenso, esto contribuye en analizar que existe un plazo excesivo frente a la resolución de recursos impugnatorios, es por ello que se requiere nuevos medios que ayuden a simplificar los actos administrativos a través de formalidades o recursos.

Ahora respecto al marco conceptual se hayan lineamientos doctrinales, relacionados a la primera variable, simplificación administrativa, pues se delimita conceptualmente también sus dimensiones en función a los tiempos de atención, los costos del procedimiento y la mejora continua de procesos y procedimiento, respecto a esto, en su investigación Herdoiza (2020) establece que el propósito de la simplificación administrativa es eliminar barreras o gastos innecesarios para la sociedad, lo que conduce a funciones administrativas públicas inadecuadas, además la simplificación administrativa, representa una de las principales funciones que deben implementar los organismos públicos para orientar y adecuar la prestación de los servicios que brinda el Estado, donde se logra mediante el uso adecuado de las estructuras y herramientas normativas. De igual forma por medio de la revista jurídica de Torres (2018) se analiza que la simplificación administrativa es un acto que permite facilitar procedimientos ante las instituciones gubernamentales, pues asegura la eficacia y eficiencia ante la administración normativa, orgánica y procedimental, pues estos relacionan recursos en un menor tiempo y presentan una excelente competitividad de la institución, así mismo Calagua (2018) determina que la simplificación es un acto que permite dentro de la entidad planificar, organizar y direccionar todo tipo de procesos para poder reducir los costos y el tiempo de trámite, ya que se mejoraría la atención del cliente ante los procesos y procedimientos administrativos, pues de esta manera existiría una eficiencia social.

En la revista de Luna (2020) comprende que la simplificación administrativa y la reforma regulatoria no son conceptos inconexos, por el contrario, se retroalimentan y juntos forman la base del estado moderno que proporciona un marco regulatorio adecuado a sus ciudadanos y empresas, por lo tanto, se llega a garantizar el ejercicio de derechos como la libre iniciativa privada, la libertad de comercio y el derecho de postular, conforme a lo expuesto en su investigación Asca y Rodas (2017) comprenden que la simplificación administrativa elimina barreras o gastos innecesarios para la sociedad, entonces, representa una de las principales funciones que deben implementar los organismos públicos para orientar y adecuar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lograda mediante el uso adecuado de las estructuras y herramientas normativas.

De acuerdo a lo manifestado por Ferney y Gallo (2020) la simplificación administrativa es una herramienta de servicio ciudadano para generar impacto,

aplicación y adecuación de la protección de los administrados y la equidad económica ante la garantía sociales, pues esto permite la equidad económica de los procesos ante las garantías sociales.

En su revista Tinoco y Velásquez (2020) comprenden que para este tipo de actos, existe una simplificación administrativa es el proceso, mediante el cual se busca eliminar requisitos y trámites innecesarios en los procesos que realizan los ciudadanos, para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado dentro del marco legal del sistema de simplificación administrativa donde se encuentra establecido en la ley general del procedimiento administrativo vigente con su respectivo decreto supremo, que aprueba la política nacional para la modernización de la gestión pública.

De acuerdo a la revista de Torres (2018) la simplificación administrativa simplifica es un proceso que se ejecutan dentro de las instituciones gubernamentales para garantizar la eficacia y la eficiencia, ante la incorporación de los procesos y tiene como objetivo facilitar la administración en partes estándar, biológicas y procesales interconectadas, el uso racional de recursos escasos y más eficientes en el tiempo, haciendo de la simplificación administrativa una excelente herramienta para la competitividad.

En el artículo Silva (2020) delimitó que las políticas de simplificación administrativa sólo serán efectivas, en todo caso, se trata de impulsar un proceso de transformación integral, que es el único camino real para lograr los objetivos propuestos e implementar efectivamente una administración más eficiente y eficaz, el resultado es un proceso integral, que afecta a toda la organización, como un proceso paralelo, y una transformación digital similar en su esquema no se trata de cambiar las reglas, sino las plantillas y los procesos por otro, al final, diferentes o modificados, pues esto permite brindar una estrategia global para el cambio, donde se transforme completamente la cultura institucional del sector público, y se anuncien principios organizacionales y operativos, que guían efectivamente la dirección futura del sector público.

En relación a la primera dimensión de tiempos de acción, Suarez (2022) en la simplificación administrativa permite identificar y eliminar requisitos, con el fin de que no se brinden procedimiento innecesarios y se reduzcan los tiempos de espera, es decir que la acción que va a tener cada tiempo, ira en relación al número de quejas o sugerencias, pues el tiempo de estas contestaciones tienen

que ser efectivos y próximos, para poder agilizar mejor los procesos y la prioridad de la población ante la planificación y la gestión del proceso de simplificación administrativa.

De acuerdo a la segunda dimensión, relacionada a los costos del procedimiento, se toma en consideración que Mamami (2017) comprendió que los costos aplicables deben ser de manera racional, donde se tenga un enfoque basada en el servicio y la ejecución de un Plan Nacional de Simplificación Administrativa, esto comprende que los costos deben de ser identificables dentro del procedimiento, realizado a ello, se toma en consideración que se debe de ejecutar un análisis comparativo entre lo que se está cobrando dentro del procedimiento y lo que se está calculando en relación al costo real, pues esto permite determinar cómo se costea el nuevo procedimiento en relación al respecto del servicio brindado, tomando en cuenta medios, personales, materiales y de servicios.

Del mismo modo, respecto a la tercera dimensión, mejora continua de procesos y procedimientos, Da Silva (2021) estableció que la mejora continua de los procesos es un acto en donde se busca mejorar los productos, servicios y operaciones dentro de una organización en relación a las prácticas estandarizadas, pues se presenta como objetivo mantener un negocio sincronizado, eficiente y productivo en relación a los objetivo propuestos y las prioridades que establecen los lideres dentro de la gestión, además a través de este medio, se va a poder medio el conjunto de códigos, normas, criterios y métricas para obtener el desempeño y tomar en cuenta las medidas que ayudan a obtener resultados positivos.

Ahora con respecto a la segunda variable, plazos en la resolución de recursos impugnativos, la cual presenta dimensiones como la razonabilidad, agilidad procesal y el debido proceso, correspondiente a esto Proaño et al. (2002) comprendió que los recursos impugnatorios son declaración de voluntad de la persona que crea implicaciones jurídicas en relación con otras personas jurídicamente en la administración y proceso, es claro que el recurso administrativo es un acto jurídico y acciona de manera legal, así es, por lo tanto, el derecho a apelar, el cual no debe confundirse con el ejercicio conjunto del derecho a apelar ante las autoridades y la garantía de transferencia de

inmunidad a nivel administrativo, pues la Ley de Apelaciones analiza el funcionamiento del derecho público.

En relación a que manifestó Ulloa (2020) se denomina que los medios impugnatorios es todo tipo de mecanismo procesal que se encuentra establecido por la ley y tiene un respaldo constitucional y supranacional, pues posibilita a que los sujetos se encuentren legitimados en relación al acto procesal dentro de un proceso causado, con el fin de lograr materializar el cuestionamiento revocado, modificado o anulado, ya sea de manera parcial o totalmente, pues esto aplica un mecanismo procesal donde debidamente se legitimó el proceso a través de una revocación del acto procesal.

Desde otro punto de vista, en su libro Santy (2018) argumento que un recurso es también un medio de tutela administrativa, relacionando cláusulas procesales de carácter jurídico a un recurso administrativo, pero, sin embargo, los recursos administrativos también cumplen esa tarea instrumental, su esencia o naturaleza jurídica es la función jurídica de derecho público y por ello la acción afirmativa regula las cautelas formales y adecuadas contenidas en la presentación de esa declaración de voluntad personal o administrativa en diversos países.

De acuerdo a la que manifestó en su análisis Fernández (2016) que la herramienta procesal actual es muy importante, ya que es una organización que sólo puede ser utilizada por los sujetos activos de una relación procesal que tengan un interés directo en el resultado del proceso o del acto procesal que se impugna, una parte o un tercero legítimo, también se sabe que utilizar este tipo de medios y recursos significa solicitar un juez, un nuevo medio, donde determine la verificación de un juez jerárquicamente superior al que lo analizo.

Correspondiente a la primera dimensión razonabilidad, en su artículo Cursi (2019) establece lo mencionado por mayormente el plazo se tiene que dar en relación al principio de plazo razonable, esto versa en las garantías y las dilaciones indebidas, pues garantiza que las controversias que se presenten dentro de un proceso sean resueltas en un plazo eficaz y no excesivo, donde se tomen en cuenta la aplicación de las etapas procesales y el cumplimiento del derecho de defensa de las partes, es decir que la aplicación de esta garantía va a permitir que toda persona sometida a un proceso sea juzgada sin dilataciones indebidas, donde las actividades procesales deben de estar relacionadas al tiempo fijado como razonable.

Igualmente, respecto a la segunda dimensión agilidad procesal, en su artículo Callegari (2021) estableció que la agilidad, es uno de los principios basados en el sistema acusatorio, donde busca concordar el tiempo, los plazos, las normas y las sanciones, frente a la relación de trabajo y las instituciones que la regulan, pues esto permite establecer constitucionalmente una eficaz administración de justicia, donde se tenga como finalidad cumplir de manera oportuna y pronta el sistema judicial, dentro del orden jurídico democrático y comprometido con los derechos humanos, tomando en cuenta los regímenes dictatoriales en funciones a la aplicación de una justicia celer y oportuna.

De igual forma Coca (2021) establece que la agilidad procesal es un principio que se refiere a la conducta procesal de un proceso que se encuentra entre las normas impeditivas y sancionatorias, pues este mecanismo es un proceso que prescinde ante las actividades de las partes, además permite que la justicia no sea tardía ante las actividades procesales, pues se funda en un acto de celeridad y de cumplimiento procesal.

Por consiguiente, en la tercera dimensión, debido proceso, en su blog Campos (2018) determinó que el debido proceso es un medio que se encuentra debidamente reconocido por la Constitución Política, donde se observa una función jurisdiccional en relación a la tutela efectiva, pues esto permite que el juicio sea justo y transparente donde se lleguen a respetar los derechos y las garantías del titular para poder desarrollar todo el proceso debidamente ante la motivación de la organización jurisdiccional que tienen carácter de indagación, investigación y juzgamiento.

Para Díaz (2020) el debido proceso es un derecho fundamental que se toma en cuenta ante la aplicación del proceso o procedimiento donde los derechos reconocen y garantizan las reglas procesales, cuya finalidad será poder comprender mejor la aplicación práctica del derecho.

Con respecto a las teorías, de simplificación administrativa Regonini (2016) define a la simplificación administrativa, manifestando que ésta hace posible que se fortifique la confianza en las instituciones públicas, así como la competencia que hay en el sistema económico de una nación. En consecuencia, desde ese panorama político la simplificación conduce a tener en cuenta, lo complicado que es encontrar y gestionar políticas acordes a los requerimientos de la población.

Con estas estrategias busca disminuir los requerimientos administrativos que generen un adecuado manejo y esto ocurre cuando se implementan reglas, así como obligaciones administrativas, de ese modo se viabiliza de manera positiva los esfuerzos para promover políticas públicas que favorezcan el bienestar de los ciudadanos (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2016).

De esta manera, Graeber (2015) por medio de su “Ley de hierro”, define que: “Cualquier fuerza de mercado, cualquier iniciativa gubernamental destinada a reducir la burocracia y promover las fuerzas del mercado tendrá el efecto final, aumentar el número total de regulaciones, la cantidad total de papeleo y el número total de burócratas que emplea el gobierno”.

Para, Sandy (2013), la relevancia de la política que origina la simplificación administrativa, se debe considerar importancia de las funciones que esta asume: contrastación de credenciales y elegibilidad, búsqueda de la innovación, la mejora de beneficios, gestionar e implicar al ciudadano. No obstante, se debe considerar los desafíos para dar calidad y entrada al sistema, generando posibilidad de innovar en las organizaciones logrando beneficios y compromiso en favor del ciudadano. Por otra parte, La Secretaría de Gestión Pública, (2013) definen a la simplificación administrativa posee como principio reducir las dificultades o precios mínimos para la sociedad, que ofrecen un inapropiado manejo de la Administración Pública.

Por otra parte, Ziller (2008) señala que la nueva gestión pública, intenta que los ciudadanos que conforman una sociedad y las organizaciones participen de manera sencilla y accesible en la gestión pública. Cabe precisar que la simplificación administrativa admite claramente los reclamos, necesidades y sugerencias para reducir el nivel de burocracia, siendo ésta un impedimento, y que obstáculo para los ciudadanos y sociedad en general.

Como, la política nacional de simplificación administrativa, en un espacio de crecimiento determina que son un grupo de metas y actividades que se desprenden de los que cuyos propósitos son quitar los impedimentos, así como los precios que no son importantes en la comunidad en el que se encuentra el inapropiado manejo de la administración pública. De la misma manera, se describe que el procedimiento administrativo: *“conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo*

que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado, sea éste persona natural o jurídica, pública o privada” (Decreto Supremo N°079-2007-PCM).

En ese orden de ideas, el Decreto Supremo N°004-2013 referido a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública manifiesta que un estado moderno al servicio de las personas implica que sea eficiente y genere valor público buscando que los ciudadanos obtengan un estándar de calidad adecuado que garantice un bienestar social, si bien es cierto es un proyecto ambicioso es sin duda la introducción a un nuevo sistema de gestión emprendida por el estado y sus agentes institucionales a fin de obtener de forma estratégica de largo plazo en las políticas de la administración pública, como todo sistema de gestión por resultados, fijan responsabilidades a los actores involucrados, aplicando modalidades de gestión, con autonomía y flexibilidad

El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece en el artículo 218°, prevé dos recursos administrativos: *el recurso de reconsideración; y, el recurso de apelación*, siendo considerado en ésta investigación peste último, y que se interpone cuando la impugnación se sustenta en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto impugnado para que eleve lo actuado al superior jerárquico, el término del plazo para interponer los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

Finalmente, se comprende que los medios de impugnación son por tanto herramientas procesales legalmente establecidas que permiten a las personas que se encuentran legalmente inmersas en la vía procesal, solicitar a un magistrado o magistrado superior inmediato la revisión del hecho procesal o procedimiento en todos sus aspectos, debido al problema, el tema en cuestión puede ser desestimado en todo o en parte ya que a través de esta investigación lo que se pretende y se busca es poder simplificar los plazos procesales que se generan al aplicar herramientas de medios impugnatorios, pues se comprende que de manera procesal se trata de que los plazos se encuentren simplificados a través de una agilidad procesal.

III. METODOLOGÍA

En el informe de Cohen y Gómez (2019) plantearon que la metodología es una de las disciplinas que se encarga de estudiar todo tipo de conjunto de técnicas o métodos que se utilizan dentro de las investigaciones científicas, pues esto permite alcanzar los objetivos planteados, de acuerdo al estudio de las ciencias, donde se guía de una metodología para definir, clasificar y sistematizar.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: en su libro Zita (2020) comprendió que los tipos de investigación son los diferentes enfoques y modalidad que se aplican dentro de una investigación, pues esta es considerada como la herramienta principal para poder describir el propósito y las predicciones de los diversos fenómenos en relación a los eventos y acontecimiento, manifiesta en su trabajo de investigación Martínez (2018) determina que la investigación de tipo básica, es un procedimiento que se utiliza sobre una base científica donde se describen las características del fenómeno de acuerdo a la población a estudiar, además, se expone el estudio en general y se conocen las propiedades y cuestiones relacionadas con el mismo.

3.1.2 Diseño de investigación: en su artículo Ruiz (2019) estableció que el diseño de investigación es todo aquel conjunto de herramientas que se aplican como medio idóneas para poder realizar una investigación, pues se trata de técnicas que se aplican para que se realice el proyecto de investigación de manera experimental o no, en su blog Mata, (2019) diseño no experimental hace referencia a su dimensión temporal para recolectar datos, ya que no existe ningún tipo de impacto en las variables de estudio, permitiendo la experimentación sin ninguna mediación sobre las causas.

Diseño no experimental transversal, descriptivo simple y propositivo.

3.2. Variable y operacionalización

En su tesis Soto (2018) estableció que la variable es aquella característica que se presenta desde un punto de vista cuantitativo o cualitativo, donde se analiza el comportamiento de la investigación, pues dependiendo del nivel de complejidad se puede presentar de forma sencilla o forma compuesta, basado en el comportamiento del

sujeto, se determina un solo indicador y los compuestos que están sujetos a dos o más indicadores.

En la revista de Quintana, (2020) analiza que la operacionalización es un proceso metodológico que deductivamente descompone las variables de lo más general a lo específico, pues esto es un plano práctico y teórico de la investigación seleccionada.

- **Definición conceptual:** en el blog de Moreno, (2018) se analiza que una definición conceptual describe la esencia y las características del fenómeno en base a una definición conceptual y la comprensión práctica de la investigación.

En relación a la variable Secretaría de Gestión Pública (2011) analizó que es una propuesta administrativa que se ejecuta dentro de un proceso, donde se busca eliminar todo tipo de exigencias y formalidades que son innecesarias.

Con respecto a la variable Plazos en la resolución de recursos, Cartaya (2021) estableció que se hace referencia al espacio y tiempo que se realiza una determinada actuación administrativa, donde se lleva a tiempo la posibilidad de efectuar actos procesales dentro de un tiempo cierto.

- **Definición operacional:**

En la revista de Reyes, et al. (2021) es una forma personal de como la variable se va a medir en base al aspecto conceptual y los indicadores, esto comprende que se efectúa un análisis general de los aspectos operacional y de la medición de la variable.

En relación a la variable Secretaría de Gestión Pública (2011) será medida a través de las dimensiones, tiempos de atención, costos del procedimiento, mejora continua de procesos y procedimientos también Cartaya (2021) estableció que la variable Plazos en la resolución de recursos impugnativos será medida por las dimensiones, Razonabilidad, agilidad procesal y debido proceso.

- **Indicadores:** en el blog de David, (2021) es una expresión cuantitativa que toma en cuenta acciones reveladores y evalúan una implementación estratégica de la variable ante los objetivos individuales

La variable independiente, simplificación administrativa, tiene como indicadores, tiempos de atención, costos del procedimiento y mejora continua de procesos y procedimientos

La variable dependiente, plazos en la resolución de recursos, tiene como indicadores, la razonabilidad, agilidad procesal y debido proceso

- **Escala de medición,** En su investigación Quintana, (2020) analiza que la operacionalización es un proceso metodológico responsable de la descomposición deductiva de las variables, ya que permite realizar la búsqueda de lo general a lo particular, estableciendo lineamientos que permiten planificar y elaborar la investigación para llegar a un nivel superior específico tomando en cuenta la realidad del problema, tal como se puede observar en el anexo uno, para este proyecto la escala de medición se aplicará para ambas variables la escala de Likert ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: en su informe Westreicher (2021) estableció que la población es aquel grupo de personas que se unen para lograr una meta, ya que todos tienen un interés general en la investigación del estudio sin afectar el proyecto, la mayor parte de esta población se basa en el interés total de la investigación grupal porque es accesible al poder obtener más información de los individuos, de acuerdo a la investigación la población va a estar constituida por trabajadores administrativos, dentro de los cuales tenemos al personal de administración, el personal de asesoría jurídica, el personal de dirección de gestión pedagógica y la dirección de gestión institucional en un total de cuarenta personas.

- **Criterios de inclusión:** En su blog Bastis (2022) estableció que un criterio de inclusión se hace referencia a las características de la población ante la elección de la participación de estudio, pues esto se hace referencia de acuerdo a las características que tiene la población, para este proyecto de investigación se tendrán en consideración para aplicar el instrumento, a todos los servidores públicos que se encuentren laborando en la modalidad CAS.
- **Criterios de exclusión:** En su investigación Manzano y García (2016) determinan que los criterios de exclusión, son todas aquellas

características que impiden la participación de un ensayo, pues se toma en referencia aspectos basados en la edad o el sexo, para aplicar el instrumento, se excluirá a todos los servidores públicos que se encuentren laborando en la modalidad trabajadores nombrados.

3.3.2 Muestra: En su blog Salas (2020) analiza que para acceder a un estudio poblacional es necesario utilizar una muestra, ya que esto permitirá determinar el grupo esencial de trabajo para aplicar la herramienta o instrumento que se pretende utilizar, ya que permite medir estadísticamente a quién se le aplicarán las técnicas y cuestionarios. Por parte de la investigación, la muestra estará constituida por veinte participantes dentro de los cuales están el personal de administración, el personal de asesoría jurídica, el personal de dirección de gestión pedagógica y la dirección de gestión institucional.

3.3.3 Muestreo: en su informe Rus (2021) como muestreo, aplica el muestreo aleatorio simple, establece que este tipo de muestreo permite obtener una muestra con respecto a la población propuesta, ya que se basa en la capacidad de brindar una probabilidad de concordancia con la selección de las personas que componen la muestra, además se aplicará el muestreo debido a que la muestra es la misma que la población por ser reducida.

3.3.4 Unidad de Análisis: en su revista Arteaga (2022) comprendió que la unidad de análisis se hace referencia a una investigación o proyecto de estudio, donde se toma en cuenta la aplicación de la población o del grupo de personas, pues estos son datos reales en relación a la inclusión de la población, en la investigación se toma como muestra de análisis a la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En su libro Hernández y Duana (2020) determinó que la técnica de recolección de datos son procesos y actividad que permiten al investigado obtener todo tipo de información necesaria para dar una respuesta frente a la pregunta planteada, en este caso dentro de la investigación se aplica la técnica de la encuesta.

En su artículo, Terreros (2021) indicando que este tipo de técnica permite recopilar todo tipo de conocimientos de grupos de personas para acceder a una respuesta clara y aplicable, a partir de información, datos y preguntas concretas, la técnica utilizada para ambas variables ha sido la encuesta, también nos dice con respecto a los instrumentos de recolección de datos Sordo (2021) que estableció la recolección de datos se precisa en interacción personalizadas y de escalas, donde se recopila todo tipo de información para que sea evaluado los resultados en relación a las futuras tendencias, esto permite determinar que se desarrolló el objeto de estudio.

En su investigación Meneses (2018) manifestó que es una herramienta que te permite realizar adecuadamente tu trabajo de campo con la realidad, ya que te permite recolectar datos que se realizan metódicamente a través de la investigación, es decir, permite una serie de preguntas a realizar para obtener información sobre la encuesta. El instrumento utilizado para ambas variables fue el cuestionario.

3.5. Procedimientos

En la revista Group (2020) analizó que los procedimientos de búsqueda están pensados para seguir las sugerencias de quien analiza que el procedimiento de datos facilita la búsqueda, ya que trata de reducir la evolución de la productividad y trabajo basado en la recolección de datos y su proceso de investigación, en esta encuesta, los datos estadísticos relacionados con el desarrollo de la herramienta se obtuvieron aplicando la técnica y las herramientas a los participantes nombrados en la población seleccionada para la muestra, ya que estos datos son trasladados al programa SPSS una mayor confiabilidad de la encuesta para luego analizar los datos en una discusión posterior al trabajo previo, para finalmente llegar a un resultado teniendo en cuenta los objetivos.

3.6. Métodos de análisis de datos

En su informe Mordenti (2021) determinó que los métodos de análisis de datos son funciones estadísticas y matemáticas que se aplican para obtener datos de diferentes maneras para evaluar los pasos y actividades que se consideran cuando se realiza el proceso de análisis de datos, los métodos basados en este trabajo actúan en dos apartados, el primero se basa en un procedimiento de evaluación que busca dar mayor validez al instrumento al

considerar las variables de confiabilidad estudiadas, así como considerar relevante el segundo apartado cuando los datos obtenidos según el programa estadístico SPSS se puede analizar para manejar adecuadamente la variable.

3.7. Aspectos éticos

En el blog Pérez et al. (2019) manifestaron que los aspecto éticos son las propuestas de investigación que se consideran bajo un formulario de consentimiento informado, donde se toma en consideración una parte esencial de todo el protocolo hasta el final, ya que permite que se escriba con claridad la totalidad del protocolo obtenido como parte de la encuesta, en cuanto a la encuesta, se entiende que en base a los aspectos se dará estricto cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, ya que se podrá medir y emitir un informe de acuerdo a la resolución de los trabajadores.

Autonomía, es la capacidad que se tiene frente a un conjunto de habilidades, se hace referente a las elecciones propias, la toma de decisiones y la responsabilidad que se ejecutaría frente a esta toma de decisiones.

Privacidad, se relaciona a las acciones que tiene el investigador referente a un individuo o un sujeto, mayormente esto se aplica dentro del aspecto de aplicación de encuestas.

Justicia, es un problema de construcción democrática entre el investigador y el trabajo, pues se busca tener un ambiente de participación equitativa basada en la decisión fundamental y el realce que la investigación tendrá para la sociedad.

IV. RESULTADOS

En la tabla uno, se visualiza los resultados de la dimensión Tiempos de atención, pues se analiza que dentro de la administración el tiempo es uno de los factores importantes que busca la reorganización de la institución frente a sus actividades que realiza, esto además genera que la personalidad se vea afectada pues permite acelerar el ritmo laboral del trabajador dentro de la empresa.

Tabla 1

Tiempos de atención

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	6	2%
Casi Siempre	109	39%
Siempre	165	59%
TOTAL	280	100%

Nota. De los resultados obtenidos respecto de la dimensión tiempos de atención que se encuentra relacionado con la duración de los trámites administrativos, se advierte que un 98% de los encuestados considera que es excesivo el tiempo de atención desde la recepción de documentos y la entrega de documentos, pues todas estas acciones se deben de brindar en un tiempo determinado.

En la tabla dos, se visualiza los resultados de la dimensión Costos del procedimiento, esto menciona que dentro de la oficina ejecutiva los costos deben de ir bajo las siguientes características, donde se busque la eficiencia economía del proceso y la relación que esta tiene con la producción de la empresa.

Tabla 2

Costos del procedimiento

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	87	44%
Siempre	113	57%
TOTAL	200	100%

Nota. Se obtuvo un resultado de 100% en las encuestas evidenciando así que en la dimensión costos del procedimiento, es aceptable esto permite que el costo en el que incurren los administrados sea aceptable.

En la tabla tres, se visualiza los resultados de la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos, considerando que es un acto que busca mejorar los productos y los servicios que brinda una empresa por medio de operaciones organizadas a través de prácticas estandarizadas, pues permite cumplir con los procesos y procedimientos para el cumplimiento del objetivo, es el caso que la tendencia es favorable a mi propuesta para el buen funcionamiento de la entidad.

Tabla 3

Mejora continua de procesos y procedimientos

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	60	17%
Casi Nunca	20	6%
A veces	1	0%
Casi Siempre	112	31%
Siempre	167	46%
TOTAL	360	100%

Nota, Se advierte que un 77% de los encuestados consideraron que no se brinda una debida eficacia y eficiencia en la tramitación de los recursos impugnativos a través de la simplificación y la legitimidad del proceso.

En la tabla cuatro, se visualiza los resultados de la simplificación administrativa, dentro de una oficina debido a que permite acceder al objeto de estudio de manera simplificada, es decir, que elimina todo tipo de acción de la entidad que es innecesario para la sociedad o que brinda un inadecuado funcionamiento de la administración pública.

Tabla 4

Simplificación administrativa

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	60	7%
Casi Nunca	20	2%
A veces	7	1%
Casi Siempre	308	37%
Siempre	445	53%
TOTAL	840	100%

Nota. De los encuestados, se logra establecer que existe un 90% que considera que se debe de aplicar como variable la simplificación administrativa, ya que generaría para la entidad un mejor funcionamiento como parte de la administración pública y además exigiría un proceso célere persiguiendo las debidas formalidades.

En la tabla cinco, se visualiza los resultados de la dimensión razonabilidad, se aplica como uno de los principios que se deben de tomar en cuenta dentro de la acción administración, pues esto determinar la justificación necesaria, para poder preservar, proteger y promover un fin constitucional, bajo la perspectiva de un fin legítimo, motivacional y de criterio razonable.

Tabla 5

Razonabilidad

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	97	35%
Casi Nunca	10	4%
A veces	0	0%
Casi Siempre	87	31%
Siempre	86	31%
TOTAL	280	100%

Nota. En esta tabla permite apreciar que el 62% de los encuestados consideran que se concluye con la debida motivación y la presunta licitud de los hechos a través del respeto de los actos, generando así una razonabilidad en base a las facultados y acciones de derechos fundamentales.

En la tabla seis, se visualiza los resultados de la dimensión agilidad procesal, esta dimensión ayuda a perseguir administrativamente la justicia, con la finalidad de que el juzgamiento de manera oportuna y pronto tenga una directriz esencial de la administración brindan así una mejor simplificación administrativa por medio de la celeridad procesal.

Tabla 6

Agilidad procesal

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	60	19%
Casi Nunca	6	2%
A veces	1	0%
Casi Siempre	142	44%
Siempre	111	35%
TOTAL	320	100%

Nota. Respecto a la aplicación de la encuesta, el 89% de los encuestados manifiestan que en la entidad no se aplica una debida agilidad procesal, en virtud a que la burocracia impide una celeridad en la tramitación de los recursos impugnativos.

En la tabla siete, se visualiza los resultados de la dimensión Debido proceso, el cual se va aplicar como un conjunto de formalidades que busca poder observar cualquier procedimiento legal, para poder asegurar y defender los derechos de las personas, esto también permite que no se vulnere ningún derecho procesal dentro de la oficina ejecutiva de asesoría jurídica.

Tabla 7

Debido proceso

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	103	43%
Casi Nunca	20	8%
A veces	0	0%
Casi Siempre	85	35%
Siempre	32	13%
TOTAL	240	100%

Nota. Se advierte que un 58% de los encuestados opinan que no se respeta el cumplimiento del debido proceso en la tramitación de los recursos impugnativo evitando así la aplicación de la proporcionalidad de los actos, cumplimiento de los plazos y valorización de las pruebas, a fin de culminar la tramitación con la resolución de los recursos impugnatorios.

En la tabla ocho, se visualiza los resultados de los plazos en la resolución de recursos impugnativos, esto busca que los procesos se presenten en un espacio y tiempo determinado, bajo la acción administrativa de los actos procesales y un cierto tiempo.

Tabla 8

Los Plazos en la resolución de recursos impugnativos

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	260	31%
Casi Nunca	36	4%
A veces	1	0%
Casi Siempre	314	37%
Siempre	229	27%
TOTAL	840	100%

Nota. En esta tabla, se refleja que un 64% opina que no se cumplen los plazos establecidos en el Texto Único Ordenado (T.U.O) del Decreto Supremo N°004-2019-JUS de la “Ley del Procedimiento Administrativo General” según lo dispuesto en el artículo 218° que otorga 30 días hábiles para acceder a la culminación de la tramitación aplicando de la simplificación administrativa de los recursos impugnatorios.

Niveles de la Simplificación administrativa.

Tabla 9

Variable simplificación administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	0	0%
Medio	1	3%
Alto	39	98%
Total	40	100%

En la tabla 9, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Simplificación administrativa, predominando el nivel alto con un porcentaje significativo sobre todos los niveles, esto nos conlleva a que existe una adecuada manifestación en torno a la variable antes mencionada.

Niveles de las Dimensiones de la simplificación administrativa

Tabla 10

Dimensiones de la variable Simplificación administrativa

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Tiempos de atención	Nivel bajo	0	0%
	Nivel medio	1	3%
	Nivel alto	39	98%
Costos del procedimiento	Nivel bajo	0	0%
	Nivel medio	0	0%
	Nivel alto	40	100%
Mejora continua de procesos y procedimientos	Nivel bajo	0	0%
	Nivel medio	28	70%
	Nivel alto	12	30%

En la tabla 10, en las respuestas obtenidas por dimensiones de la simplificación administrativa, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia de la dimensión costos del procedimiento con un porcentaje significativo sobre el resto de las dimensiones, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos con nivel medio un poco elevado, que es donde se debería reforzar la institución.

Niveles de la Plazos de resolución de recursos impugnatorios

Tabla 11

Variable Plazos de resolución de recursos impugnatorios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel bajo	2	5%
Nivel medio	34	85%
Nivel alto	4	10%
Total	40	100%

En la tabla 11, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Plazos de resolución de recursos impugnatorios, siendo el nivel medio el cual predomina sobre todos los niveles alcanzando un porcentaje de significativo, mientras que el nivel alto considera un valor del equivalente, finalmente el nivel bajo no tiene porcentaje mínimo.

Niveles de las Dimensiones de Plazos de resolución de recursos impugnatorios

Tabla 12

Dimensiones de la variable plazos de resolución de recursos impugnatorios

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Razonabilidad	Bajo	5	13%
	Medio	34	85%
	Alto	1	3%
Agilidad procesal	Bajo	0	0%
	Medio	31	78%
	Alto	9	23%
Debido proceso	Bajo	32	80%
	Medio	1	3%
	Alto	7	18%

En la tabla 12, en las respuestas obtenidas por dimensiones Plazos de resolución de recursos impugnatorios, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia en un nivel medio de la dimensión Razonabilidad con un porcentaje significativo, a diferencia de las otras dimensiones, las cuales tienen un comportamiento regular, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión debido proceso, es donde se debería reforzar la institución.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico sobre determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo se han obtenido los siguientes resultados: en la tabla 4, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de siempre y casi siempre con la cantidad de noventa por ciento, el cual, se puede deducir que, en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo los trabajadores pretenden la aplicación de la simplificación administra como una propuesta para eliminar exigencias y formalidades.

Se tiene en la tabla 8, que se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de casi siempre y nunca con la cantidad de sesenta y ocho por ciento, el cual, se puede deducir que, en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo los trabajadores pretenden reducir los plazos de los recursos impugnativos.

Los resultados de ambas variables muestran que los trabajadores de una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo se encuentran de acuerdo con que la simplificación administrativa permite reducir plazos en los recursos impugnatorios, los cuales se relación con la investigación de Cucat et al. (2020) se abarca la variable de estudio simplificación administrativa, como mejoramiento de proceso, concluyendo que en su mayoría se considere a los administrados satisfechos frente al procedimiento vigente, donde se incorpore la simplificación como mejoramiento de la gestión institucional, donde se logra formalizar el proceso en un tiempo posible, accediendo a servicios básicos de seguridad jurídica y administrativa, además esto contribuirá con permitir mejorar la calidad de vida de las personas a través de la simplificación de procesos y plazos, pues de esta manera se delimita la agilidad procesos y se evitan que existan cargas procesales.

De igual manera se tiene en cuenta la investigación de Tobar (2021) como objetivo determinar la caducidad y el plazo razonable como supuesto procesal del acceso de justicia bajo condiciones de igual y jurisdicción administrativa, concluyendo que para poder asegurar la disminución de los plazos, se debe de ejecutar un mejoramiento de la seguridad jurídica y sostenibilidad financiera, puesto que esto permite viendo la variable indicada, esto contribuye administrativamente en generar justicia dentro de los plazos administrativos,

debido a que muchos de los juzgadores no cumplen su rol social de brindar mecanismos de simplificación y justicia social administrativa.

Como es evidente los resultados obtenidos en función a que la simplificación administrativa busca eliminar las formalidades y sobre los plazos en la resolución de recursos impugnativos deben de reducir, ante ello, es adecuado señalar que Herdoiza (2020) establece que, el propósito de la simplificación administrativa es eliminar barreras o gastos innecesarios para la sociedad, lo que conduce a funciones administrativas públicas inadecuadas, además la simplificación administrativa, representa una de las principales funciones que deben implementar los organismos públicos para orientar y adecuar la prestación de los servicios que brinda el Estado, donde se lograba mediante el uso adecuado de las estructuras y herramientas normativas.

Mientras que, Proaño et al. (2002) comprendió que los recursos impugnatorios son declaración de voluntad de la persona que crea implicaciones jurídicas en relación con otras personas jurídicamente en la administración y proceso, es claro que el recurso administrativo es un acto jurídico y acciona de manera legal, así es, por lo tanto, el derecho a apelar, el cual no debe confundirse con el ejercicio conjunto del derecho a apelar ante las autoridades y la garantía de transferencia de inmunidad a nivel administrativo.

De los resultados alcanzados, se aprecia que cumplen con el objetivo de la investigación en determinar que la simplificación administrativa tiene que ser aplicado en los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo lo cual se encuentra corroborado con los antecedentes y doctrina utilizada, aunado a ello que los resultados brindan una mayor credibilidad o seguridad a la investigación al contar con la fiabilidad del uso correcto de la metodología.

En relación al primer objetivo específico sobre analizar la simplificación administrativa en la misma entidad, se ha logrado obtener los siguientes resultados:

Tabla 3, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de siempre y casi siempre con la cantidad de setenta y siete por ciento, el cual, se puede deducir que, en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo los trabajadores pretenden ante la mejora de sus procesos y procedimiento, que se genere por medio de eficacia, eficiencia, simplificación y legitimación.

Los resultados denotan que la simplificación administrativa genera muchos beneficios en la entidad, en razón que los mismos trabajadores de dicha entidad pretenden mejorar el procedimiento del servicio brindado, por lo que, es oportuno tener en cuenta la investigación de Silva (2021) tuvo como objetivo establecer un nuevo modelo de simplificación administrativa para poder satisfacer las necesidades del usuario, concluyendo que la simplificación administrativa es un medio de gestión social de reducción de procesos pues esto permite brindar entre usuario y trabajadores una mejor comunicación, es así que esta investigación contribuirá un modelo de gestión de simplificación administrativa, para poder mejorar y satisfacer las necesidades del usuario, pues esto delimita que se ejerzan trámites burocráticos que perjudiquen legalmente las investigaciones y los medios de desarrollo administrativo.

Asimismo, la simplificación administrativa juega hoy en día un papel muy importante al estar presente en una política del Estado, porque no sólo busca reducir trámites burocráticos, sino satisfacer y garantizar los derechos de los administrados, ante ello, Tinoco y Velásquez (2020) comprenden que para este tipo de actos, existe una simplificación administrativa es el proceso, mediante el cual se busca eliminar requisitos y trámites innecesarios en los procesos que realizan los ciudadanos, para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado dentro del marco legal del sistema de simplificación administrativa; por lo que, con los resultados obtenidos se cumple con el objetivo avizorado en la investigación, para dar soporte al objetivo general y dar una respuesta idónea a la problemática.

En relación al segundo objetivo específico, en relación a Identificar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo se han alcanzado los siguientes resultados:

Tabla 7, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de nunca y casi siempre con la cantidad de setenta y ocho por ciento, el cual, se puede deducir que, en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo los trabajadores pretenden dar una mejor proporcionalidad de los actos, cumplimiento del plazo y valorización de las pruebas.

Los resultados muestran que los plazos en la resolución de recursos impugnativos deben de sujetarse al criterio de proporcionalidad de los actos, los cuales debe de cumplir con el respecto de los principios y lo que establece

la norma, ante ello es pertinente tener en cuenta la investigación de Lara (2019) asume la variable plazos en la resolución de recursos impugnativos, donde planteó como objetivo, motivar la decisión administrativa, los plazos y el silencio administrativa a través de un estudio jurisprudencia y dogmático, obtuvo como resultado que la administración resguardar los derechos de las personas frente a la autoridad administrativa, concluyendo que frente a los plazos delimitados por los magistrados debe de brindarse a través de un medio de motivación, donde se evite burocracia en el proceso frente a un estudio jurisprudencial y dogmático, esta investigación permite contribuir estándares y garantías del procedimiento administrativo, pues esto identifica y determina los plazos irregulares dentro de un procedimiento administrativo.

Si bien los resultados muestran que los trabajadores pretenden dar una mejor proporcionalidad de los actos, cumplimiento del plazo y valorización de las pruebas, lo cual hace referencia a lo que se debe de considerar para aplicar un plazo la resolución de recursos impugnatorios, Cursi (2019) indica que, mayormente el plazo se tiene que dar en relación al principio de plazo razonable, esto versa en las garantías y las dilaciones indebidas, pues garantiza que las controversias que se presenten dentro de un proceso sean resueltas en un plazo eficaz y no excesivo, por lo que, se logra alcanzar el objetivo propuesto al lograr identificar el plazo en la resolución de los medios impugnatorios.

En función al tercer objetivo específico sobre describir las limitaciones logísticas, en la misma entidad, se ha logrado obtener los siguientes resultados: Tabla 2, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de siempre con el cincuenta y siete por ciento, el cual, se puede deducir que, en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo los trabajadores pretenden generar un nivel de aceptación de tiempo de atención y de los costos de incurrir.

Los resultados muestran que entre las limitaciones logísticas están de producción, las cuales restringen que los trámites o resoluciones impugnatorias se resuelvan en el más breve tiempo posible, por ello Escudero (2020) propuso como objetivo analizar los procedimientos administrativos y su eficacia ante la adquisición de bienes, servicios u obras para la comunidad, se tiene como resultado que para el beneficio de la sociedad se deben de cumplir las necesidades del usuario a través de una práctica integral, concluyendo que se

tiene que fortalecer las disciplinas de adquisición pública y el mejoramiento del sistema administrativo, para poder facilitar e interactuar bajo mejores argumentos de negociación; esta investigación contribuirá con generar un cambio de diseño, pues esto permite adquirir gubernamentalmente reformas legislativas de la administración pública en beneficio del usuario y el fortalecimiento de los procesos administrativos

Dicha información recabada con los resultados muestra que para lograr una reducción de procedimientos se tiene que definir bien las limitación logísticas que cuenta la entidad y con ello tener un mejor desarrollo, Mamami (2017) comprendió que los costos aplicables deben ser de manera racional, donde se tenga un enfoque basada en el servicio y la ejecución de un Plan Nacional de Simplificación Administrativa, esto comprende que los costos deben de ser identificables dentro del procedimiento, realizado a ello, se toma en consideración que se debe de ejecutar un análisis comparativo entre lo que se está cobrando dentro del procedimiento y lo que se está calculando en relación al costo real, pues esto permite determinar cómo se costea el nuevo procedimiento en relación al respecto del servicio brindado, tomando en cuenta medios, personales, materiales y de servicios.

Los resultados obtenidos muestran que la simplificación administrativa es una idónea herramienta dentro de la gestión de una empresa y también para mejorar los plazos de resolución de los recursos impugnatorios de los administrados, teniendo en cuenta que el aspecto de logística juega un papel muy importante para el desarrollo oportuno de cada procedimiento realizado en la entidad, por lo tanto, este objetivo también se encuentra corroborado con la información acotada.

Finalmente se tiene el cuarto objetivo específico sobre Proponer medidas de simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en la misma entidad, donde se ha obtenido los siguientes resultados:

Tabla 3, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de siempre y casi siempre con la cantidad de setenta y siete por ciento, el cual, se puede deducir que, en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo, los trabajadores pretenden ante la mejora de sus procesos y procedimiento, que se genere por medio de eficacia, eficiencia, simplificación y legitimación.

Los resultados obtenidos se condicen con la información obtenida en la investigación de Cueva (2019) abarca la variable simplificación administrativa y tuvo como objetivo determinar la incidencia de la aplicación de variable ante la creación de un centro de atención al ciudadano, concluyendo que la simplificación administrativa es una herramienta de disminución procesal para mejorar la atención al ciudadano, es así que esta investigación contribuye como un estudio, ya que delimita la incidencia de aplicación de la simplificación administrativa, pues faculta el mejoramiento de la atención del ciudadano, y mejora los mecanismos de desempeño de función y la organización del mejoramiento de los servicios administrativos.

De igual forma teniendo en consideración lo expresado por Torres (2018) la simplificación administrativa simplifica es un proceso que se ejecutan dentro de las instituciones gubernamentales para garantizar la eficacia y la eficiencia, los resultados llegan a tener una relación oportuna con los antecedentes de estudio, lo cual ayuda a dar credibilidad al objetivo de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la simplificación administrativa mejora los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo en razón que, la simplificación administrativa busca la eliminación de procedimientos burocráticos que no permiten a los administrados alcanzar sus derechos, por lo cual es una de las políticas que tiene que ser implementada en las instituciones públicas y privadas para mejorar el servicio a los administrados.
2. La simplificación administrativa busca generar la prestación de los servicios direccionados en una optimización de los procedimientos a seguir, es decir evitar procesos o trámites que hagan demorar el ejercicio de un derecho ante una entidad, la simplificación administrativa fracciona los trámites respetando las garantías para alcanzar una buena gestión administrativa.
3. Los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo derivan del recurso impugnatorio a imponer, el cual puede ser de apelación, reconsideración o revisión, los cuales deben de resolverse dentro del plazo señalado por la norma, pero debe tener un tratamiento célere por parte de la oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo.
4. Las limitaciones logísticas en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo, se muestran en la resolución de los recursos impugnatorios por parte de la autoridad competente para resolver los recursos impugnatorios, las limitaciones se centran en el tratamiento que le dan a cada recurso impugnatorio debido a la cantidad de procesos que se revisan en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo.
5. Las medidas de simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo, son que se elimine procedimientos burocráticos y que exista un solo trámite administrativo a seguir que es la interposición y resolución del recurso en el menor tiempo posible.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que la simplificación administrativa sea aplicada en los recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo en razón que es una política moderna de Estado.
2. Que la simplificación administrativa sea tenida en cuenta como un pilar de desarrollo dentro de la administración pública.
3. Que los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo sean atendidos conforme lo establece la ley.
4. Que las limitaciones logísticas sean el primer punto a tratar para insertar la simplificación administrativa en los recursos impugnatorios.
5. Que la de simplificación administrativa se enfoque como un objetivo institucional para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en la misma entidad, se invoca a ustedes como investigadores a continuar con la investigación realizada en ésta realidad.

VIII. PROPUESTA

La presente propuesta ha sido elaborada bajo los pilares fundamentales que paso a describir en forma clara y precisa respecto de la variable simplificación administrativa considerando: los tiempos de atención, los costos del procedimiento, las mejoras continuas de procesos y procedimientos, la razonabilidad, la agilidad procesal y el debido proceso, todos estos elementos forman parte de eje fundamental de la propuesta; del mismo modo, se ha podido apreciar que esta propuesta tuvo como base los aportes: teóricos, jurídicos, sociales, prácticos y de gestión pública, los cuales contribuirán eficazmente para brindar una adecuada solución al problema planteado, dichos aportes serán relacionados directamente con los fundamentos de la propuesta los cuales se entenderán como elementos esenciales de la presente investigación, como lo son: el fundamento social, político, legal, epistemológico y axiológico.

Dichos lineamientos permitirán aplicar el modelo de simplificación administrativa en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica; consecuentemente, se ha podido evidenciar que en función al diagnóstico planteado del problema se tienen las siguientes causas: no se evidencia celeridad en la tramitación de recursos de apelación interpuestos por los administrados, no se cumplen con los plazos establecidos en el Texto Único Ordenado (TUO) del Decreto Supremo n°004-2019-JUS de la “Ley del Procedimiento Administrativo General” así como los trámites establecidos para tal fin, generando quejas y reclamos constantes por parte de los administrados, la excesiva carga procesal y falta de unificación de información de las diversas unidades ejecutoras que deberían articular entre sí, singularmente durante el proceso de implementación de un adecuado uso de simplificación administrativa, es necesario, en primer lugar la presentación o interposición del recurso impugnativo, la correcta derivación de manera directa a oficina ejecutiva de asesoría jurídica, para la adecuada tramitación del recurso impugnativo, para efectuar la elaboración del informe legal y posterior proyección del acto resolutivo que debe ser suscrito por el gerente regional, tanto las causas como el proceso en sí mismo tiene actores involucrados (el gobierno regional y la oficina ejecutiva de asesoría jurídica), los cuales estarán a cargo de implementar diversas estrategias para hacer efectivo el modelo de simplificación administrativa. Finalmente, para poder lograr el objetivo de la presente investigación que plantea determinar la simplificación administrativa para

mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos interpuestos ante la oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo se requiere de la aplicación de las siguientes estrategias: celeridad procesal, mejoramiento de gobierno electrónico, tramite directo con el área correspondiente y capacitación al personal de mesa de partes.

REFERENCIAS

- Acevedo, C. M. (13 de junio de 2022). Presupuesto de recursos humanos: ¿Cuáles son las claves que debería incluir? Obtenido de blog: <https://blog.acsendo.com/presupuesto-de-recursos-humanos#:~:text=Es%20el%20c%C3%A1culo%20de%20los,objetivos%20propuestos%20por%20la%20compa%C3%B1a%20Da.>
- Arteaga, G. (2022). La unidad de análisis explicada (con ejemplos), [testsiteforme, testsiteforme.com/unidad-de-analisis/](https://testsiteforme.com/unidad-de-analisis/)
- Ascan y Rodas (2017). Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro en el año 2013., [Tesis de Maestría de la Universidad César Vallejo].
- Bastis Consultores (2022). Criterios de inclusión y exclusión, online – tesis, <https://online-tesis.com/criterios-de-inclusion-y-exclusion/>
- CAF (2021). Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía, <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Callegari, J. A. (2021). Celeridad procesal y razonable duración del proceso, *Revista Derecho y Ciencias Sociales*, <https://revistas.unlp.edu.ar/dcs/article/view/11212/10251>
- Campos Barranzuela, E. (2018). Debido proceso en la justicia peruana, *Legis*, <https://lpderecho.pe/debido-proceso-justicia-peruana/>
- Coca Guzmán, S. J. (2021). Medios impugnatorios en el Código Procesal Civil, *Legis*, <https://lpderecho.pe/medios-impugnatorios-reposicion-apelacion-casacion-queja-codigo-procesal-civil#:~:text=Los%20medios%20impugnatorios%20son%20aquellos,acto%20procesal%20mencionado%20o%20al>
- Cohen, N. y Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación ¿Para qué?, *Biblioteca Clacso*, http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cortina, M. (2020). Simplificación administrativa y Reducción de cargas, *Gobierno de España*,

https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/simplificacion-cargas.html

- Cubas Salazar, L. L. y Heredia Llatas, F. D. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque, Revista científica de la Universidad Señor de Sipán, <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550>
- Cucat Vásquez, Y. G., Heredia Llatas, F. D. y Collazos Alarcón, M, A. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. Revista Universidad y Sociedad, [file:///C:/Users/USER/Downloads/1826-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3585-2-10-20201207%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/1826-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3585-2-10-20201207%20(5).pdf)
- Cueva Paredes, A. L. (2019). Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – Caso: Mac Lima Norte – 2018, [Tesis de maestría de la Universidad Católica Sedes Sapientae], https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cursi, J. L. (2019). El plazo razonable como garantía del debido proceso, Diario Constitucional, <https://www.diarioconstitucional.cl/articulos/el-plazo-razonable-como-garantia-del-debido-proceso/>
- Da Silva, D. (2021). Mejora continua de procesos: 7 pasos recomendados por ITIL V4, Blog de Zendesk, <https://www.zendesk.com.mx/blog/mejora-continua-procesos/#:~:text=La%20mejora%20continua%20de%20procesos,por%20los%20I%C3%ADderes%20de%20gesti%C3%B3n.>
- David, Z. (30 de diciembre de 2021). Indicadores de desempeño: definición, ejemplos y proceso. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores-desempeno>
- Durán, A. (16 de septiembre de 2021). Financiación empresarial: ¿Qué es y qué tipos existen en el mercado? Obtenido de economía3: <https://economia3.com/financiacion-empresarial-que-es-tipos/>
- Granadino Galindo, V. (2018). Gestión de Recursos Humanos para proyectos. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-recursos-humanos-para->

Administrativas del ICEA, file:///C:/Users/USER/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120.pdf

Herrera Collantes, H. I. y Quispe de la Cruz, D. L. (2022). La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021, [Tesis de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo], https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10147/Herrera_Collantes_Hoiver_Iv%c3%a1n_y_Quispe_De_La_Cruz_Diana_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La Cámara (2021). Simplificación administrativa en Perú permitió un ahorro de S/ 290 millones, Revista digital de la cámara del comercio de Lima, <https://lacamara.pe/simplificacion-administrativa-en-peru-permitio-un-ahorro-de-s-290-millones/>

Lara Arroyo, J. L. (2019). El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas, [Tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica De Chile], file:///C:/Users/USER/Downloads/TESIS%20DOCTORAL%20J.%20L.%20LARA%20FINAL.pdf

Linazasoro Espnoza, I. (2020). El derecho a una buena administración pública en Chile, Revista de Derecho Público, file:///C:/Users/USER/Downloads/fperoti,+Editor_a+de+la+revista,+linazasoro_4.pdf

Luna Negrón, L. (2020). Simplificación administrativa y mejora regulatoria ante la pandemia, lexlatín, <https://lexlatin.com/opinion/simplificacion-administrativa-y-mejora-regulatoria-ante-la-pandemia>

Mamani Gallegos, L. K. (2017). Aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad De San Román, periodo 2013-2014, [Tesis de la Universidad Nacional del Altiplano], http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14710/Mamani_Gallegos_Lily_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manzano Nuñez, R. y García Perdomo, H. A. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación, Revista Chilena de Pediatría, <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-chilena-pediatria->

219-articulo-sobre-criterios-inclusion-exclusion-mas-
S0370410616300511

- Maravi (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256, Revista Ius Et Veritas, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>
- Martinez, C. (2018). Investigación Descriptiva: Tipos y características. *Investigación descriptiva*, 10.
- Martínez, L. E. (2018). *¿Qué es y cómo se crea el cronograma de un proyecto?* Obtenido de Platzi: https://platzi.com/clases/1216-pmi-2018/9720-que-es-y-como-se-crea-el-cronograma-de-un-proyecto/?gclid=Cj0KCQjwwJuVBhCAARIsAOPwGAQIKhqiHHwZwzMjpD5D9-P_KRFrtU5Q8JmZp1gfXDLxZkpa1PI2HVwaAlu0EALw_wcB&gclsrc=aw.ds
- Mata, S. L. (2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. *Investigalia*.
- Meneses, J. (2018). El cuestionario. Valencia: Universitat Oberta de Catalunya.
- Mordenti, A. (28 de diciembre de 2021). Análisis de datos: técnicas y metodologías para la aplicación de Analytics. Obtenido de Network Digital 360: <https://www.innovaciondigital360.com/big-data/analisis-de-datos-tecnicas-y-metodologias-para-la-aplicacion-de-analytics/>
- Moreno, G. E. (9 de marzo de 2018). *Definición conceptual*. Obtenido de metodología: <https://tesis-investigacióncientífica.blogspot.com/2018/03/definicion-conceptual-de-las-variables.html>
- Núñez, J. E. (19 de junio de 2017). *Aspectos administrativos*. Obtenido de UNAM: <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>
- Ocampo Gaona, I. (2022). Los beneficios de la simplificación administrativa para los municipios, alcaldes de México, <https://www.alcaldesdemexico.com/notas-principales/los-beneficios-de-la-simplificacion-administrativa-para-los-municipios/>

- Pedroni, F. V., Pesce G., Briozzo, A. y Monsueto, S. (2019). Subdeclaración de ventas en la Argentina: ¿qué tamaño y determinantes tiene el fenómeno desde la percepción de los profesionales en ciencias económicas?, Revista UNIANDÉS, <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/10.13043/DYS.85.1>
- Pérez, R. M., Berea, B. R., Roy, G. I., Palacios, C. L., & Rivas, R. R. (2019). Lista para Aspectos Éticos de Investigaciones en Humanos. *Alergia México*, 52.
- Proaño Tamayo, D. S., Coka Flores, D. F. y Chugá Quemac R. E. (2022). Los recursos penales de impugnación en Ecuador, *Revista Scielo*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000800077&script=sci_arttext&tIng=es
- Quinta Sánchez, E. (2021). Calidad regulatoria en Perú: de la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta, *Revista Advocatus*, <file:///C:/Users/USER/Downloads/5655-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20521-1-10-20211130.pdf>
- Quintana, P. S. (10 de mayo de 2020). *La Operacionalización de variables; "CLAVE" para armar una Tesis Parte 1*. Obtenido de UNSM: <https://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/silvestre-quintana-articulo-unsm-13-05-2020.pdf>
- Quintana, P. S. (2020). *La Operacionalización de variables; "CLAVE" para armar una Tesis Parte 1*. Tarapoto: UNSM.
- Regonini, G. (2016). *Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare*. Peter Lang, 214. <https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>
- Reyes, J. K., Bautista, D. L., Romero, P. A., & Mónica, G. A. (12 de Junio de 2021). *Bases teóricas, aplicación, operacionalización y medición de las variables en*. Obtenido de UAEH: <file:///C:/Users/USER/Downloads/7644-Manuscrito-44869-1-10-20211103.pdf>
- Ruiz, Mitjana, L. (2019). ¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?, *psicología y mente*, <https://psicologiaymente.com/miscelanea/diseno-de-investigacion>
- Rus, A. E. (08 de febrero de 2021). Muestreo aleatorio. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-aleatorio.html>

- Salas, O. D. (11 de febrero de 2020). Selección de la muestra en la investigación cuantitativa. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Santy Cabrea, L. (2018). Los recursos administrativos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por el Decreto Legislativo N°1272, Université D'Orlans, file:///C:/Users/USER/Downloads/8_DERECHO%20ADMINISTRATIVO-mazro%202018_stamped.pdf
- Silva Huamanga, E. J. (2021). Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020, [Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo], https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56799/Silva_HEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva Huamantumba, E. J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas, Universidad Nacional de San Martín, <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491/2091>
- Silva Huamantumba, E. J. y Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas, Revista multidisciplinar Ciencia Latina, file:///C:/Users/USER/Downloads/197-Texto%20del%20art%C3%ADculo-721-1-10-20210115%20(1).pdf
- Sordo, A. I. (2021). Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos, Hubspot, <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>
- Soto, A. S. (2018). *Variables, dimensiones e indicadores en una tesis*. Trujillo: Tesisciencia.
- Suarez Ognio, L. (2022). ¿Por qué no alcanzamos la simplificación administrativa?, blog jurídico de la escuela de posgrado de la Universidad Continental, <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/por-que-no-alcanzamos-la-simplificacion-administrativa>
- Suarez Pretel, Y. J. (2020). Medios impugnatorios y el pago adelantado del impuesto general a las ventas en las empresas de transporte de carga pesada en el distrito de Los Olivos, 2020, [Tesis de maestría de la

- Universidad César Vallejo],
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60826/Suar_ez_PYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terreros, D. (2021). Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen. España: Hubspot.
- Tinoco Camargo, J. M. y Velásquez Salas, I. F. (2020). Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC – 2019, [Tesis de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión], http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2042/1/T026_44311765_T.pdf
- Tobar Vallejo, E. (2021), La caducidad en los tiempos del plazo razonable. la caducidad una limitante de acceso a la administración de justicia en la jurisdicción de lo contencioso administrativo colombiana desde el ámbito subjetivo, [Tesis de maestría de la Universidad externado de Colombia], https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/4235/GPAA-spa-2021_La_caducidad_en_los_tiempos_del_plazo_razonable_la_caducidad_una_limitante_de_acceso?sequence=1&isAllowed=y
- Tocunaga Ore, G. V. (2021). El plazo excesivo en la resolución de recursos impugnatorios en materia aduanera fue un factor que desalentó la inversión privada – Perú 2018, [Tesis de maestría de la Universidad Federico Villareal], <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4801/TOCUNAGA%20ORE%20GINA%20VICTORIA%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017, [Tesis de la Universidad César Vallejo], <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>
- Ulloa Reyna (2020) Los medios impugnatorios en el proceso penal, Revista jurídica Lex, <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LosMediosImpugnatoriosEnElProcesoPenal-7662830.pdf>
- Westreicher, G. (12 de Marzo de 2021). *Población objetivo*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-objetivo.htm>

- Zita Fernández, A. (2020). Tipo de investigación, El diferenciador, <https://www.diferenciador.com/tipos-de-investigacion/>
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. (Tesis de post grado, Universidad César Vallejo). Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>
- Calagua, M. (2018). La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús María 2017. (Tesis de post grado), Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferney Moreno, L. y Gallo Aponte, W. I. (2020). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria, Dialnet, <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-DeLaSimplificacionAdministrativaALaCalidadRegulato-7810848.pdf>
- Coca Guzmán, S. J. (2021). Principios de intermediación, concentración, economía y celeridad procesales (artículo V del título preliminar del Código Procesal Civil), Legis, <https://lpderecho.pe/principios-inmediacion-concentracion-economia-celeridad-procesales-articulo-v-titulo-preliminar-codigo-procesal-civil/>
- Díaz Colchado, J. C. (2020). Las características del debido proceso como derecho fundamental, Pólemos, <https://polemos.pe/las-caracteristicas-del-debido-proceso-como-derecho-fundamental/>
- Andina (2019). PCM: En 2019 se eliminó 700 procedimientos y 1,300 requisitos para agilizar trámites, Revista Andina, <https://www.peruoea.org/pcm-en-2019-se-elimino-700-procedimientos-y-1300-requisitos-para-agilizar-tramites/>
- Ziller, J. (8-9 de Mayo de 2008). Developing Administrative Simplification: Selected experiences from recent administrative reforms in EU Institutions and Member States. Support for Improvement in Governance and Management. <http://www.sigmaweb.org/publications/41327209.pdf>

ANEXOS

Tabla: Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica/ Instrumento
Variable independiente: Simplificación administrativa	Es una propuesta administrativa que se ejecuta dentro de un proceso, donde se busca eliminar todo tipo de exigencias y formalidades que son innecesarias (secretaría de Gestión Pública, 2011)	La variable simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones, tiempos de atención, costos del procedimiento, mejora continua de procesos y procedimientos	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2,	Escala de Likert	Cuestionario / Encuesta
				Recepción de documentación	3, 4		
				Entrega de documentación	5, 6, 7		
			Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8, 9		
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12		
			Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	13, 14		
				Eficiencia	15, 16		
				Simplificación	17, 18		
				Legitimidad	19, 20, 21		
			Variable dependiente: Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Espacio y tiempo que se realiza una determinada actuación administrativa, donde se lleva a tiempo la posibilidad de efectuar actos procesales dentro de un tiempo cierto (Ulloa, 2020).	La variable Plazos en la resolución de recursos impugnativos será medida por las dimensiones, Razonabilidad, agilidad procesal y debido proceso		
Presunción de licitud	3, 4						
Respecto de los actos	5, 6, 7						
Agilidad procesal	Participación de las pruebas	8, 9					
	Argumentación de los actos	10, 11, 12					
	Motivación del expediente	13, 14, 15					
Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	16, 17					
	Cumplimiento del plazo	18, 19					
	Valorización de pruebas	20, 21					

Tabla: Matriz de consistencia de las variables

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general ¿De qué manera se determina la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo, aplica una simplificación administrativa?</p> <p>¿Cuáles son los plazos que se aplican en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo?</p> <p>¿Qué medidas de simplificación administrativa mejorarían los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo?</p>	<p>General: Determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo</p> <p>Específicos: Analizar la simplificación administrativa en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo</p> <p>Identificar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo</p> <p>Proponer medidas de simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo</p> <p>Determinar si se aplica una simplificación administrativa en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica.</p>	<p>General Si se determina la simplificación administrativa entonces se mejora los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo.</p>	<p>En la oficina ejecutiva de asesoría jurídica, se advierte que el procedimiento administrativo de los recursos impugnativos, no se está aplicando adecuadamente en el extremo referido a los plazos y términos para resolver previstos en la normatividad de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual influye en la incorrecta administración pública, así como la autoridad debe supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel, el cual repercutirá en la celeridad para la atención a los administrados; los administrados tienen el derecho de exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación.</p> <p>Asimismo, se comprende que la estrategia de simplificación administrativa debe ser aplicada en el sector público, implica un modelo de celeridad en la atención público usuario, en este caso específico en la atención de recursos impugnativos que se encuentran en la oficina Ejecutiva de Asesoría Jurídica, para así crear el valor público para el usuario, siendo el desafío de este trabajo de investigación.</p>	<p>Técnica: la técnica de medición será la encuesta</p> <p>Instrumento: el instrumento que se utilizará para la investigación será el cuestionario</p>

**Instrumentos de recolección de datos****Cuestionario para medir la variable Simplificación Administrativa**

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo. El mismo que se servirá para sugerir mejoras respecto del tema en mención. Su respuesta debe ser valorativa de la siguiente manera:

Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5]. Así mismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Considera usted que minimizar el tiempo de duración de los tramites ayuda alcanzar la simplificación administrativa					
2	Cree usted que la simplificación administrativa consiste en la reducción de tiempos de atención					
3	Considera que la recepción de documentos debe ser un procedimiento célere					
4	Cree usted que recepción de documentos tiene que ser dentro del tiempo de atención al usuario					
5	Considera usted que la entrega de documentos debe de ser en la propia entidad o en el domicilio del administrado					
6	Considera que la entrega de documentos digitalizados es parte de la simplificación administrativa					
7	Considera usted que debe de ser dentro de lo más breve posible para que el administrado interponga su recurso impugnatorio					
8	Cree usted que la simplificación administrativa disminuye los costos del procedimiento					
9	Considera usted que hay mayor aceptación del usuario cuando el tiempo de atención es rápido					
10	Considera usted que a menor costo de los derechos tramite hay mayor satisfacción del usuario					
11	Cree usted que hay un buen nivel de aceptación de los costos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo					
12	Considera usted que debe de haber una tabla de costos de cada procedimiento administrativo					
13	Considera usted que los servicios de oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo son eficaces					



14	Cree que con la mejora continua de los procesos y procedimientos se alcanzaría la eficacia del servicio					
15	Considera usted que la eficiencia es parte de la simplificación administrativa					
16	Considera usted que el servicio de la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo es eficiente					
17	Cree que hay una simplificación en los procedimientos administrativos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo					
18	Considera usted que se debe de simplificar todos los procesos y procedimientos de la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo					
19	Cree usted que los administrados tienen legitimidad para solicitar la simplificación administrativa					
20	Considera usted que aplicar una simplificación administrativa en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo gozaría de legitimidad					
21	Considera usted que es importante tener legitimidad para accionar en un proceso administrativo					



Cuestionario para medir la variable Plazos en la resolución de recursos impugnativos

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica, Chiclayo. El mismo que se servirá para sugerir mejoras respecto del tema en mención. Su respuesta debe ser valorativa de la siguiente manera:

Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5]. Así mismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

N.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Considera usted que es razonable la integración del administrado en el proceso administrativo					
2	Cree usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios son razonables					
3	Considera que el plazo en la resolución de recursos impugnatorios es lícito					
4	Cree usted que se debe presumir la licitud de los documentos que presenta el administrado					
5	Considera usted se debe de respetar cada acto administrativo					
6	Considera que la es razonable simplificar los actos administrativos					
7	Considera usted que se respeta los actos administrativos en oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo					
8	Cree usted que existe agilidad procesal en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo					
9	Considera usted que la participación de las pruebas en la resolución de recursos impugnatorios es legal					
10	Considera usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnatorios					
11	Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la simplificación administrativa					
12	Considera usted que es un requisito indispensable la argumentación de cada acto administrativo					
13	Considera que se debe de respetar el principio de motivación en las resoluciones administrativas					
14	Considera que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente motivada tal actuación administrativa					



15	Considera que debe de haber una motivación del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnatorios					
16	Considera usted que son proporcionales cada acto administrativo emitido por la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo					
17	Cree que la proporcionalidad de los actos respeta el debido proceso					
18	Considera usted que se respeta el cumplimiento de los plazos en la resolución de los recursos impugnatorios					
19	Considera usted se respeta el debido proceso en los procesos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo					
20	Cree que existe una correcta valoración de pruebas en el procedimiento administrativo					
21	Considera usted que la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo respeta el principio de legalidad y contradicción en la valoración de pruebas					

¡Muchas Gracias!

Validación a juicio de expertos del proceso (capturar imágenes)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Señora

Mgrt LOURDES EVELYN ESPINO ORTIZ

Chiclayo. -

De mi consideración:

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

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

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

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Geraldine Milagros Tenorio Holguin

DNI N°40666366

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

2 Autor original:

Geraldine Milagros Tenorio Holguin.

3 Objetivo:

Determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 informantes

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

5.2 Estructura detallada:

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

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2,
		Recepción de documentación	3, 4
		Entrega de documentación	5, 6, 7
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8, 9
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	13, 14
		Eficiencia	15, 16
		Simplificación	17, 18
Legitimidad		19, 20, 21	

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

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

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

variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	Considera usted que al minimizar el tiempo de duración de los trámites ayuda alcanzar los objetivos de la entidad	1					x
			Cree usted que a la reducción de tiempos de atención ayuda al buen desempeño de la institución	2					x
		Recepción de documentación	Usted considera que la recepción de documentos debe ser un procedimiento célere por diferentes medios	3					x
			Cree usted que la recepción de documentos está bien administrada para cumplir los tiempos de atención adecuada	4					x
		Entrega de documentación	Considera usted que la entrega de documentos debe partir con la notificación por el medio más rápido	5					x
			Usted considera que la entrega de documentos digitalizados le ayuda a cumplir sus metas	6					x
	Considera usted que las notificaciones deben realizarse dentro de lo más breve plazo posible por diferentes medios para interponga su recurso impugnatorio		7					x	
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	8					x
			Considera usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutivos se emiten en forma célere	9					x
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	Considera usted que los precios por derechos trámite, son los adecuados para los usuarios	10					x
			Cree usted que hay un buen nivel de aceptación de los costos establecidos en el Tupa para toda gestión	11					x
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	Considera usted que debe de haber una actualización del Tupa para cada procedimiento	12					x
			Usted Considera que los servicios brindados son eficientes en la entidad	13					x
		Eficiencia	Cree que con la mejora de procesos ayuda para alcanzar los servicios de idóneos	14					x
			Considera usted que el cumpliendo los plazos establecidos ayudaría para mejorar la producción los resultados	15					x
			Considera usted que se debe realizar mediciones de producción para lograr las metas establecidas	16					x
		Simplificación	Usted cree que existe procedimientos adecuados de validación de información para simplificar las funciones de los servidores	17					x
			Considera usted que se debe simplificar todos los procesos y procedimientos de la oficina considerando filtros de control.	18					x
		Legitimidad	Cree usted que todo tramite se le debe adjuntar las opciones de ingreso a las bases de datos fuentes	19					x
			Considera usted que la simplificación de procesos ayuda a tener respaldo institucional al servidor	20					x
	Considera usted que es importante cumplir con todos los requisitos al momento del planteamiento del acto resolutivo		21					x	

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Simplificación administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Es una propuesta administrativa que se ejecuta dentro de un proceso, donde se busca eliminar todo tipo de exigencias y formalidades que son innecesarias (secretaría de Gestión Pública, 2011)	La variable simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones, tiempos de atención, costos del procedimiento, mejora continua de procesos y procedimientos	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2,	Encuesta - Cuestionario	Escala de Likert
				Recepción de documentación	3, 4		
				Entrega de documentación	5, 6, 7		
			Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8, 9		
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12		
			Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	13, 14		
				Eficiencia	15, 16		
				Simplificación	17, 18		
				Legitimidad	19, 20, 21		

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	Considera usted que al minimizar el tiempo de duración de los trámites ayuda alcanzar los objetivos de la entidad	X	X	X	X					
			Cree usted que a la reducción de tiempos de atención ayuda al buen desempeño de la institución	X	X	X	X					
	Recepción de documentación		Usted considera que la recepción de documentos debe ser un procedimiento célere por diferentes medios	X	X	X	X					
			Cree usted que la recepción de documentos está bien administrada para cumplir los tiempos de atención adecuada	X	X	X	X					
	Entrega de documentación		Considera usted que la entrega de documentos debe partir con la notificación por el medio más rápido	X	X	X	X					
			Usted considera que la entrega de documentos digitalizados le ayuda a cumplir sus metas	X	X	X	X					
			Considera usted que las notificaciones deben realizarse dentro de lo más breve plazo posible por diferentes medios para interponga su recurso impugnatorio	X	X	X	X					
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	X	X	X	X					
			Considera usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutiveos se emiten en forma célere.	X	X	X	X					
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	Considera usted que los precios por derechos tramite, son los adecuados para los usuarios	X	X	X	X					
			Cree usted que hay un buen nivel de aceptación de los costos establecidos en el Tupa para toda gestión	X	X	X	X					
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	Usted Considera que los servicios brindados son eficientes en la entidad	X	X	X	X					
			Cree que con la mejora de procesos ayuda para alcanzar los servicios de idóneos	X	X	X	X					
		Eficiencia	Considera usted que el cumpliendo los plazos establecidos ayudaría para mejorar la producción los resultados	X	X	X	X					
			Considera usted que se debe realizar mediciones de producción para lograr las metas establecidas	X	X	X	X					
		Simplificación	Usted cree que existe procedimientos adecuados de validación de información para simplificar las funciones de los servidores	X	X	X	X					
			Considera usted que se debe simplificar todos los procesos y procedimientos de la oficina considerando filtros de control.	X	X	X	X					
		Legitimidad	Cree usted que todo tramite se le debe adjuntar las opciones de ingreso a las bases de datos fuentes	X	X	X	X					
			Considera usted que la simplificación de procesos ayuda a tener respaldo institucional al servidor	X	X	X	X					

		Considera usted que es importante cumplir con todos los requisitos al momento del planteamiento del acto resolutivo	X	X	X	X		
--	--	---	---	---	---	---	--	--



LOURDES E. ESPINO ORTIZ
C.A.A. N° 212
IQUITOS

Lourdes Evelyn ESPINO ORTIZ

Maestra en Gestión Pública

Colegio de Abogados de Amazonas CAA N°212

Móvil: 948158746

EXPERTA

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

8 AUTORA:

Geraldine Milagros Tenorio Holguin.

9 DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES :APTO

APROBADO : SI NO

Chiclayo 16 de junio de 2022



LOURDES E. ESPINO ORTIZ
Lourdes Evelyn ESPINO ORTIZ
COLEGIO DE ABOGADOS DE AMAZONAS CAA N°212
TRUJILLO

Maestra en Gestión Pública
Colegio de Abogados de Amazonas CAA N°212

Móvil: 948158746



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Señora

Mgrt LOURDES EVELYN ESPINO ORTIZ

Chiclayo. -

De mi consideración:

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

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

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

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Geraldine Milagros Tenorio Holguin

DNI N°40666366

**Anexo 1: INSTRUMENTO****10 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

11 Autor original:

Geraldine Milagros Tenorio Holguín

12 Objetivo:

Determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

13 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 informantes.

14 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**14.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

14.2 Estructura detallada:

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

14.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Razonabilidad	Integración del administrado	1, 2,
		Presunción de licitud	3, 4
		Respecto de los actos	5, 6, 7
	Agilidad procesal	Participación de las pruebas	8, 9
		Argumentación de los actos	10, 11, 12
		Motivación del expediente	13, 14, 15
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	16, 17
		Cumplimiento del plazo	18, 19
		Valorización de pruebas	20, 21

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LOS PLAZOS EN LA RESOLUCIÓN DE RECURSOS IMPUGNATIVOS
Autor/a:

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

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Razonabilidad	Integración del administrado	Considera usted que es prioritaria la integración del administrado en el proceso administrativo	1				x
			Cree usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios son adecuados a la realidad	2				x
		Presunción de licitud	Considera usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios se encuentran enmarcados dentro de la Ley.	3				x
			Cree usted que se debe presumir la veracidad de los documentos que presenta el administrado	4				x
		Respeto de los actos	Considera usted que se debe respetar cada acto administrativo generando un antecedente	5				x
			Considera usted que la es razonable simplificar los actos administrativos	6				x
			Considera usted que se respetan los actos administrativos en diferentes oficinas	7				x
	Agilidad procesal	Participación de las pruebas	Cree usted la oficina procesal cumple los tiempos de Ley	8				x
			Considera usted que la participación de las pruebas en las resoluciones está enmarcado en la Ley	9				x
		Argumentación de los actos	Considera usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnatorios	10				x
			Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la emisión de actos resolutivos	11				x
			Considera usted que es un requisito indispensable definir los antecedentes de la argumentación de cada acto	12				x
		Motivación del expediente	Considera usted que se debe respetar el principio de las resoluciones administrativas	13				x
	Considera usted que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente sustentada la actuación administrativa		14				x	
	Considera usted que debe existir eficiencia del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnatorios		15				x	
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	Considera usted que son correspondientes los actos administrativos emitidos por la oficina ejecutiva	16				x
			Cree usted que respetan equitativamente el debido proceso	17				x
		Cumplimiento del plazo	Considera usted que se respeta el cumplimiento de acuerdo a Ley de los procesos administrativos	18				x
			Considera usted que los tiempos establecidos por Ley sean adecuados para la tramitación de los procesos	19				x
		Valorización de pruebas	Cree usted que existe un correcto reconocimiento de pruebas en el procedimiento administrativo	20				x
			Considera usted que la oficina ejecutiva respeta el principio de legalidad en la valoración de pruebas	21				x

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable plazos en la resolución de recursos impugnativos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Espacio y tiempo que se realiza una determinada actuación administrativa, donde se lleva a tiempo la posibilidad de efectuar actos procesales dentro de un tiempo cierto (Cartaya, 2021).	La variable Plazos en la resolución de recursos impugnativos será medida por las dimensiones, Razonabilidad, agilidad procesal y debido proceso	Razonabilidad	Integración del administrado mpo de duración de los trámites	1, 2,	Encuesta - Cuestionario	Escala de Likert
				Presunción de licitud	3, 4		
				Respeto de los actos	5, 6, 7		
			Agilidad procesal	Participación de las pruebas	8, 9		
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12		
				Motivación del expediente	13, 14, 15		
			Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	16, 17		
				Cumplimiento del plazo	18, 19		
				Valorización de pruebas	20, 21		



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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Razonabilidad	Integración del administrado mpo de duración de los trámites	Considera usted que es razonable la integración del administrado en el proceso administrativo	x		x		x		x				
			Cree usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios son razonables	x		x		x		x				
	Presunción de licitud	Presunción de licitud	Considera usted que el plazo en la resolución de recursos impugnatorios es lícito	x		x		x		x				
			Cree usted que se debe presumir la licitud de los documentos que presenta el administrado	x		x		x		x				
			Respeto de los actos	Considera usted se debe de respetar cada acto administrativo	x		x		x		x			
	Respeto de los actos	Respeto de los actos	Considera que la es razonable simplificar los actos administrativos	x		x		x		x				
			Considera usted que se respeta los actos administrativos en oficina ejecutiva de asesoría jurídica - Chiclayo	x		x		x		x				
			Agilidad procesal	Participación de las pruebas	Cree usted que existe agilidad procesal en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica - Chiclayo	x		x		x		x		
	Nivel de aceptación de los costos que incurre	Nivel de aceptación de los costos que incurre	Considera usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnatorios	x		x		x		x				
			Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la emisión de actos resolutivos	x		x		x		x				
			Considera usted que es un requisito indispensable la argumentación de cada acto administrativo	x		x		x		x				
	Motivación del expediente	Motivación del expediente	Considera que se debe de respetar el principio de motivación en las resoluciones administrativas	x		x		x		x				
			Considera que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente motivada tal actuación administrativa	x		x		x		x				
			Considera que debe de haber una motivación del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnatorios	x		x		x		x				
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	Considera usted que son proporcionales los actos resolutivos emitidos por la oficina ejecutiva de asesoría jurídica - Chiclayo	x		x		x		x				

		Cree que la proporcionalidad de los actos respeta el debido proceso	X	X	X	X		
Cumplimiento del plazo		Considera usted que se respeta el cumplimiento de los plazos en la resolución de los recursos impugnatorios	X	X	X	X		
		Considera usted se respeta el debido proceso en los procesos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo	X	X	X	X		
Valorización de pruebas		Cree que existe una correcta valoración de pruebas en el procedimiento administrativo	X	X	X	X		
		Considera usted que la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo respeta el principio de legalidad y contradicción en la valoración de pruebas	X	X	X	X		



LOURDES E. ESPINO ORTIZ
C.A.A. N° 212

Lourdes Evelyn ESPINO ORTIZ

Maestra en Gestión Pública

Colegio de Abogados de Amazonas CAA N°212

Móvil: 948158746

EXPERTA



15 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

15.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

16 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

17 AUTORA:

Geraldine Milagros Tenorio Holguín

18 DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO

:

SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022



LOURDES E. ESPINO ORTIZ
C.A.A. N° 212
ABOGADA

Magister Lourdes Evelyn ESPINO ORTIZ
Colegio de Abogados de Amazonas CAA N°212
Móvil: 948158746



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ESPINO ORTIZ
Nombres	LOURDES EVELYN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40762734

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/12/18
Resolución/Acta	0406-2018-UCV
Diploma	052-048711
Fecha Matrícula	22/04/2017
Fecha Egreso	12/08/2018

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000868591

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 09:42:07-0500

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre simplificación administrativa

Chiclayo, 10 de junio de 2022

Señor:

Dr. Meregildo Silva Ramirez

Chiclayo. -

De mi consideración:

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

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

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

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Geraldine Milagros Tenorio Holguin

DN 40666366

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

2 Autor original:

Geraldine Milagros Tenorio Holguin

3 Objetivo:

Determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 informantes

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

5.2 Estructura detallada:

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

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2,
		Recepción de documentación	3, 4
		Entrega de documentación	5, 6, 7
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8, 9
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	13, 14
		Eficiencia	15, 16
		Simplificación	17, 18
		Legitimidad	19, 20, 21

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

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

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

variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	Considere usted que al minimizar el tiempo de duración de los trámites ayuda alcanzar los objetivos de la entidad	1					
			Cree usted que a la reducción de tiempos de atención ayuda al buen desempeño de la institución	2					
		Recepción de documentación	Usted considera que la recepción de documentos debe ser un procedimiento célere por diferentes medios	3					
			Cree usted que la recepción de documentos está bien administrada para cumplir los tiempos de atención adecuada	4					
		Entrega de documentación	Considere usted que la entrega de documentos debe partir con la notificación por el medio más rápido	5					
			Usted considera que la entrega de documentos digitalizados le ayuda a cumplir sus metas	6					
			Considere usted que las notificaciones deben realizarse dentro de lo más breve plazo posible por diferentes medios para interponga su recurso impugnatorio	7					
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	8					
			Considere usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutiveos se emiten en forma célere	9					
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	Considere usted que los precios por derechos tramite, son los adecuados para los usuarios	10					
			Cree usted que hay un buen nivel de aceptación de los costos establecidos en el Tupa para toda gestión	11					
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	Usted Considera que los servicios brindados son eficientes en la entidad	13					
			Cree que con la mejora de procesos ayuda para alcanzar los servicios de idóneos	14					
		Eficiencia	Considere usted que el cumpliendo los plazos establecidos ayudaría para mejorar la producción los resultados	15					
			Considere usted que se debe realizar mediciones de producción para lograr las metas establecidas	16					
		Simplificación	Usted cree que existe procedimientos adecuados de validación de información para simplificar las funciones de los servidores	17					
			Considere usted que se debe simplificar todos los procesos y procedimientos de la oficina considerando filtros de control.	18					
		Legitimidad	Cree usted que todo tramite se le debe adjuntar las opciones de ingreso a las bases de datos fuentes	19					
			Considere usted que la simplificación de procesos ayuda a tener respaldo institucional al servidor	20					
			Considere usted que es importante cumplir con todos los requisitos al momento del planteamiento del acto resolutiveo	21					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Simplificación administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Es una propuesta administrativa que se ejecuta dentro de un proceso, donde se busca eliminar todo tipo de exigencias y formalidades que son innecesarias (secretaría de Gestión Pública, 2011)	La variable simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones, tiempos de atención, costos del procedimiento, mejora continua de procesos y procedimientos	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2,	Encuesta – Cuestionario	Escala de Likert
				Recepción de documentación	3, 4		
				Entrega de documentación	5, 6, 7		
			Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8, 9		
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12		
			Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	13, 14		
				Eficiencia	15, 16		
				Simplificación	17, 18		
				Legitimidad	19, 20, 21		

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	Considera usted que al minimizar el tiempo de duración de los trámites ayuda alcanzar los objetivos de la entidad	X		X		x		X		
			Cree usted que a la reducción de tiempos de atención ayuda al buen desempeño de la institución	X		X		X		X		
		Recepción de documentación	Usted considera que la recepción de documentos debe ser un procedimiento célere por diferentes medios	X		X		X		X		
			Cree usted que la recepción de documentos está bien administrada para cumplir los tiempos de atención adecuada	X		X		X		X		
		Entrega de documentación	Considera usted que la entrega de documentos debe partir con la notificación por el medio más rápido	X		X		X		X		
			Usted considera que la entrega de documentos digitalizados le ayuda a cumplir sus metas	X		X		X		X		
	Considera usted que las notificaciones deben realizarse dentro de lo más breve plazo posible por diferentes medios para interponga su recurso impugnatorio		X		X		X		X			
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	X		X		X		X		
			Considera usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutiveos se emiten en forma célere.	X		X		X		x		
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	X		X		X		X		
			Considera usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutiveos se emiten en forma célere	X		X		X		X		
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	X		X		X		X		
			Usted Considera que los servicios brindados son eficientes en la entidad	X		X		X		X		
		Eficiencia	Cree que con la mejora de procesos ayuda para alcanzar los servicios de idóneos	X		X		X		X		
			Considera usted que el cumpliendo los plazos establecidos ayudaría para mejorar la producción los resultados	X		X		X		X		
		Simplificación	Considera usted que se debe realizar mediciones de producción para lograr las metas establecidas	X		X		X		X		
			Usted cree que existe procedimientos adecuados de validación de información para simplificar las funciones de los servidores	X		X		X		X		
		Legitimidad	Considera usted que se debe simplificar todos los procesos y procedimientos de la oficina considerando filtros de control.	X		X		X		X		
Cree usted que todo tramite se le debe adjuntar las opciones de ingreso a las bases de datos fuentes			X		X		X		X			

		Considera usted que la simplificación de procesos ayuda a tener respaldo institucional al servidor	X	x	X	X		
		Considera usted que es importante cumplir con todos los requisitos al momento del planteamiento del acto resolutorio	X	x	x	X		



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
CIP: REGISTRO N°53682
DNI: 27856219
Código SUNEDU: 7294127

EXPERTO



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

8 AUTORA:

Geraldine Milagros Tenorio Holguin

9 DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES : APTO

APROBADO

:

SI

NO

Chiclayo, 10 de junio de 2022

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
CIP: REGISTRO N°53682
DNI: 27856219
Código SUNEDU: 7294127



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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

Chiclayo, 10 de junio de 2022

Señor:

Dr. Meregido Sliva Ramirez

Chiclayo. -

De mi consideración:

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

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

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

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Geraldine Milagros Tenorio Holguín

DNI 40666366

**Anexo 1: INSTRUMENTO****10 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

11 Autor original:

Geraldine Milagros Tenorio Holguín

12 Objetivo:

Determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

13 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 informantes

14 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**14.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

14.2 Estructura detallada:

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

14.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Razonabilidad	Integración del administrado	1, 2,
		Presunción de licitud	3, 4
		Respecto de los actos	5, 6, 7
	Agilidad procesal	Participación de las pruebas	8, 9
		Argumentación de los actos	10, 11, 12
		Motivación del expediente	13, 14, 15
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	16, 17
		Cumplimiento del plazo	18, 19
		Valorización de pruebas	20, 21

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LOS PLAZOS EN LA RESOLUCIÓN DE RECURSOS IMPUGNATIVOS
Autor/a:

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

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Integración del administrado		Considere usted que es prioritaria la integración del administrado en el proceso administrativo	1					X
			Cree usted que los plazos en la resolución de recursos impugnativos son adecuados a la realidad	2					X
	Razonabilidad	Presunción de licitud	Considere usted que los plazos en la resolución de recursos impugnativos se encuentran enmarcados dentro de la Ley.	3					X
			Cree usted que se debe presumir la veracidad de los documentos que presenta el administrado	4					X
	Respeto de los actos		Considere usted que se debe respetar cada acto administrativo generando un antecedente	5					X
			Considere usted que la es razonable simplificar los actos administrativos	6					X
			Considere usted que se respetan los actos administrativos en diferentes oficinas	7					X
	Participación de las pruebas		Cree usted la oficina procesal cumple los tiempos de Ley	8					X
			Considere usted que la participación de las pruebas en las resoluciones está enmarcado en la Ley	9					X
			Considere usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnativos	10					X
	Agilidad procesal	Argumentación de los actos	Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la emisión de actos resolutivos	11					X
			Considere usted que es un requisito indispensable definir los antecedentes de la argumentación de cada acto	12					X
			Motivación del expediente	13					X
			Considere usted que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente sustentada la actuación administrativa	14					X
			Considere usted que debe existir eficiencia del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnativos	15					X
			Proporcionalidad de los actos	16					X
	Debido proceso		Cree usted que respetan equitativamente el debido proceso	17					X
			Cumplimiento del plazo	18					X
		Valorización de pruebas	Considere usted que se respeta el cumplimiento de acuerdo a Ley de los procesos administrativos	18					X
			Considere usted que los tiempos establecidos por Ley sean adecuados para la tramitación de los procesos	19					X
			Cree usted que existe un correcto reconocimiento de pruebas en el procedimiento administrativo	20					X
	Considere usted que la oficina ejecutiva respeta el principio de legalidad en la valoración de pruebas	21					X		

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable plazos en la resolución de recursos impugnativos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Espacio y tiempo que se realiza una determinada actuación administrativa, donde se lleva a tiempo la posibilidad de efectuar actos procesales dentro de un tiempo cierto (Cartaya, 2021).	La variable Plazos en la resolución de recursos impugnativos será medida por las dimensiones, Razonabilidad, agilidad procesal y debido proceso	Razonabilidad	Integración del administrado mpo de duración de los trámites	1, 2,	Encuesta - Cuestionario	Escala de Likert
				Presunción de licitud	3, 4		
				Respeto de los actos	5, 6, 7		
			Agilidad procesal	Participación de las pruebas	8, 9		
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12		
				Motivación del expediente	13, 14, 15		
			Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	16, 17		
				Cumplimiento del plazo	18, 19		
				Valorización de pruebas	20, 21		

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Razonabilidad	Integración del administrado	¿Considera usted que es razonable la integración del administrado en el proceso administrativo?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios son razonables?	X		X		X		X		
		Presunción de licitud	¿Considera que el plazo en la resolución de recursos impugnatorios es lícito?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que se debe presumir la licitud de los documentos que presenta el administrado?	X		X		X		X		
		Respeto de los actos	¿Considera usted se debe de respetar cada acto administrativo?	X		X		X		X		
			¿Considera que la es razonable simplificar los actos administrativos?	X		X		X		X		
	¿Considera usted que se respeta los actos administrativos en oficina ejecutiva de asesoría jurídica - Chiclayo?		X		X		X		X			
	Agilidad procesal	Participación de las pruebas	¿Cree usted que existe agilidad procesal en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica - Chiclayo?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que la participación de las pruebas en la resolución de recursos impugnatorios es legal?	X		X		X		X		
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	¿Considera usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnatorios?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la simplificación administrativa?	X		X		X		X		
		Motivación del expediente	¿Considera usted que es un requisito indispensable la argumentación de cada acto administrativo?	X		X		X		X		
			¿Considera que se debe de respetar el principio de motivación en las resoluciones administrativas?	X		X		X		X		
	¿Considera que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente motivada la actuación administrativa?		X		X		X		X			
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	¿Considera que debe de haber una motivación del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnatorios?	X		X		X		X		
¿Considera usted que son proporcionales cada acto administrativo emitido por la oficina ejecutiva de asesoría jurídica - Chiclayo?			X		X		X		X			

		¿Cree que la proporcionalidad de los actos respeta el debido proceso?	X	X	X	X		
	Cumplimiento del plazo	¿Considera usted que se respeta el cumplimiento de los plazos en la resolución de los recursos impugnatorios?	X	X	X	X		
		¿Considera usted se respeta el debido proceso en los procesos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo?	X	X	X	X		
	Valorización de pruebas	¿Cree que existe una correcta valoración de pruebas en el procedimiento administrativo?	X	X	X	X		
		¿Considera usted que la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo respeta el principio de legalidad y contradicción en la valoración de pruebas?	X	X	X	X		



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

EXPERTO



15 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

15.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

16 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

17 AUTORA:

Geraldine Milagros Tenorio Holguín

18 DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES APTO

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 10 de junio de 2022

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
CIP: REGISTRO N°53682
DNI: 27856219
Código SUNEDU: 7294127

**PERÚ**

Ministerio de Educación

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

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

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.
Rector (E)	ENRIQUE OSVALDO BEDOYA SANCHEZ
Secretaria General	IVON BEVERLI ALCAZAR PEREZ
Director	RAFAEL SERAFIN CASTAÑEDA CASTAÑEDA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	13/12/16
Resolución/Acta	17451-2016-R-UAP
Diploma	040369
Fecha Matricula	07/03/2011
Fecha Egreso	07/07/2011

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000868655

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 09:58:52-0500

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre simplificación administrativa

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Señor

Mgrt José Manuel García Minguillo

Chiclayo. -

De mi consideración:

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

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

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

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Geraldine Milagros Tenorio Holguin

DNI N°40666366

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

2 Autor original:

Geraldine Milagros Tenorio Holguin.

3 Objetivo:

Determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 informantes

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

5.2 Estructura detallada:

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

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2,
		Recepción de documentación	3, 4
		Entrega de documentación	5, 6, 7
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8, 9
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	13, 14
		Eficiencia	15, 16
		Simplificación	17, 18
		Legitimidad	19, 20, 21

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

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

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

variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	Considere usted que al minimizar el tiempo de duración de los trámites ayuda alcanzar los objetivos de la entidad	1					
			Cree usted que a la reducción de tiempos de atención ayuda al buen desempeño de la institución	2					
		Recepción de documentación	Usted considera que la recepción de documentos debe ser un procedimiento célere por diferentes medios	3					
			Cree usted que la recepción de documentos está bien administrada para cumplir los tiempos de atención adecuada	4					
		Entrega de documentación	Considere usted que la entrega de documentos debe partir con la notificación por el medio más rápido	5					
			Usted considera que la entrega de documentos digitalizados le ayuda a cumplir sus metas	6					
			Considere usted que las notificaciones deben realizarse dentro de lo más breve plazo posible por diferentes medios para interponga su recurso impugnatorio	7					
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	8					
			Considere usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutivos se emiten en forma célere	9					
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	Considere usted que los precios por derechos tramite, son los adecuados para los usuarios	10					
			Cree usted que hay un buen nivel de aceptación de los costos establecidos en el Tupa para toda gestión	11					
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	Considere usted que debe de haber una actualización del Tupa para cada procedimiento	12					
			Usted Considera que los servicios brindados son eficientes en la entidad	13					
			Cree que con la mejora de procesos ayuda para alcanzar los servicios de idóneos	14					
		Eficiencia	Considere usted que el cumpliendo los plazos establecidos ayudaría para mejorar la producción los resultados	15					
			Considere usted que se debe realizar mediciones de producción para lograr las metas establecidas	16					
		Simplificación	Usted cree que existe procedimientos adecuados de validación de información para simplificar las funciones de los servidores	17					
			Considere usted que se debe simplificar todos los procesos y procedimientos de la oficina considerando filtros de control.	18					
		Legitimidad	Cree usted que todo tramite se le debe adjuntar las opciones de ingreso a las bases de datos fuentes	19					
			Considere usted que la simplificación de procesos ayuda a tener respaldo institucional al servidor	20					
	Considere usted que es importante cumplir con todos los requisitos al momento del planteamiento del acto resolutivo		21						

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Simplificación administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Es una propuesta administrativa que se ejecuta dentro de un proceso, donde se busca eliminar todo tipo de exigencias y formalidades que son innecesarias (secretaría de Gestión Pública, 2011)	La variable simplificación administrativa será medida a través de las dimensiones, tiempos de atención, costos del procedimiento, mejora continua de procesos y procedimientos	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	1, 2,	Encuesta - Cuestionario	Escala de Likert
				Recepción de documentación	3, 4		
				Entrega de documentación	5, 6, 7		
			Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	8, 9		
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12		
			Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	13, 14		
				Eficiencia	15, 16		
				Simplificación	17, 18		
				Legitimidad	19, 20, 21		

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	Tiempos de atención	Tiempo de duración de los trámites	Considera usted que al minimizar el tiempo de duración de los trámites ayuda alcanzar los objetivos de la entidad	X		X		x		X		
			Cree usted que a la reducción de tiempos de atención ayuda al buen desempeño de la institución	X		X		X		X		
		Recepción de documentación	Usted considera que la recepción de documentos debe ser un procedimiento célere por diferentes medios	X		X		X		X		
			Cree usted que la recepción de documentos está bien administrada para cumplir los tiempos de atención adecuada	X		X		X		X		
		Entrega de documentación	Considera usted que la entrega de documentos debe partir con la notificación por el medio más rápido	X		X		X		X		
			Usted considera que la entrega de documentos digitalizados le ayuda a cumplir sus metas	X		X		X		X		
	Considera usted que las notificaciones deben realizarse dentro de lo más breve plazo posible por diferentes medios para interponga su recurso impugnatorio		X		X		X		X			
	Costos del procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	X		X		X		X		
			Considera usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutivos se emiten en forma célere.	X		X		X		x		
		Nivel de aceptación de los costos que incurre	Cree usted que al disminuir los tiempos de certificación favorece económicamente a la entidad	X		X		X		X		
			Considera usted que hay mayor aceptación del usuario, con el colaborador cuando los actos resolutivos se emiten en forma célere	X		X		X		X		
	Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	Usted Considera que los servicios brindados son eficientes en la entidad	X		X		X		X		
			Cree que con la mejora de procesos ayuda para alcanzar los servicios de idóneos	X		X		X		X		
		Eficiencia	Considera usted que el cumpliendo los plazos establecidos ayudaría para mejorar la producción los resultados	X		X		X		X		
			Considera usted que se debe realizar mediciones de producción para lograr las metas establecidas	X		X		X		X		
		Simplificación	Usted cree que existe procedimientos adecuados de validación de información para simplificar las funciones de los servidores	X		X		X		X		
			Considera usted que se debe simplificar todos los procesos y procedimientos de la oficina considerando filtros de control.	X		X		X		X		
		Legitimidad	Cree usted que todo tramite se le debe adjuntar las opciones de ingreso a las bases de datos fuentes	X		X		X		X		

		Considera usted que la simplificación de procesos ayuda a tener respaldo institucional al servidor	X	x	X	X	
		Considera usted que es importante cumplir con todos los requisitos al momento del planteamiento del acto resolutorio	X	x	x	X	



Mgr. José Manuel García Minguillo

Maestro en Gestión Pública

Matrícula del Colegio de Profesores del Perú N° 1617432786

DNI n°17432786

Correo personal: imgminquillo@gmail.com

N° de celular : 936370190

EXPERTO

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

8 AUTORA:

Geraldine Milagros Tenorio Holguin.

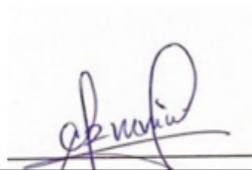
9 DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES :APTO

APROBADO : SI NO

Chiclayo 16 de junio de 2022



Mgr. José Manuel García Minguillo

Maestro en Gestión Pública

Matrícula del Colegio de Profesores del Perú N° 1617432786

DNI N°17432786

Correo personal: jmgminguillo@gmail.com



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Señor:

Mgtr José Manuel García Minguillo

Chiclayo. -

De mi consideración:

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

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

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

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Geraldine Milagros Tenorio Holguin

DNI N°40666366



Anexo 1: INSTRUMENTO

10 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

11 Autor original:

Geraldine Milagros Tenorio Holguín

12 Objetivo:

Determinar la simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

13 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 informantes.

14 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

14.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

14.2 Estructura detallada:

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

14.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Razonabilidad	Integración del administrado	1, 2,
		Presunción de licitud	3, 4
		Respecto de los actos	5, 6, 7
	Agilidad procesal	Participación de las pruebas	8, 9
		Argumentación de los actos	10, 11, 12
		Motivación del expediente	13, 14, 15
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	16, 17
		Cumplimiento del plazo	18, 19
		Valorización de pruebas	20, 21

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LOS PLAZOS EN LA RESOLUCIÓN DE RECURSOS IMPUGNATIVOS
Autor/a:

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

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Razonabilidad	Integración del administrado	Considera usted que es prioritaria la integración del administrado en el proceso administrativo	1					x
			Cree usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios son adecuados a la realidad	2					x
		Presunción de licitud	Considera usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios se encuentran enmarcados dentro de la Ley.	3					x
			Cree usted que se debe presumir la veracidad de los documentos que presenta el administrado	4					x
		Respeto de los actos	Considera usted que se debe respetar cada acto administrativo generando un antecedente	5					x
			Considera usted que la es razonable simplificar los actos administrativos	6					x
			Considera usted que se respetan los actos administrativos en diferentes oficinas	7					x
	Agilidad procesal	Participación de las pruebas	Cree usted que la oficina procesal cumple los tiempos de Ley	8					x
			Considera usted que la participación de las pruebas en las resoluciones está enmarcado en la Ley	9					x
		Argumentación de los actos	Considera usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnatorios	10					x
			Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la emisión de actos resolutivos	11					x
			Considera usted que es un requisito indispensable definir los antecedentes de la argumentación de cada acto	12					x
		Motivación del expediente	Considera usted que se debe de respetar el principio de las resoluciones administrativas	13					x
	Considera usted que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente sustentada la actuación administrativa		14					x	
	Considera usted que debe existir eficiencia del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnatorios		15					x	
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	Considera usted que son correspondientes los actos administrativos emitidos por la oficina ejecutiva	16					x
			Cree usted que respetan equitativamente el debido proceso	17					x
		Cumplimiento del plazo	Considera usted que se respeta el cumplimiento de acuerdo a Ley de los procesos administrativos	18					x
			Considera usted que los tiempos establecidos por Ley sean adecuados para la tramitación de los procesos	19					x
		Valorización de pruebas	Cree usted que existe un correcto reconocimiento de pruebas en el procedimiento administrativo	20					x
	Considera usted que la oficina ejecutiva respeta el principio de legalidad en la valoración de pruebas		21					x	

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Razonabilidad	Integración del administrado	Considera usted que es razonable la integración del administrado en el proceso administrativo	1				x
		Cree usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios son razonables	2				x
	Presunción de licitud	Considera que el plazo en la resolución de recursos impugnatorios es lícito	3				x
		Cree usted que se debe presumir la licitud de los documentos que presenta el administrado	4				x
	Respeto de los actos	Considera usted se debe de respetar cada acto administrativo	5				x
		Considera que la es razonable simplificar los actos administrativos	6				x
		Considera usted que se respeta los actos administrativos en oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo	7				x
Agilidad procesal	Participación de las pruebas	Cree usted que existe agilidad procesal en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo	8				x
		Considera usted que la participación de las pruebas en la resolución de recursos impugnatorios es legal	9				x
	Argumentación de los actos	Considera usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnatorios	10				x
		Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la simplificación administrativa	11				x
		Considera usted que es un requisito indispensable la argumentación de cada acto administrativo	12				x
	Motivación del expediente	Considera que se debe de respetar el principio de motivación en las resoluciones administrativas	13				x
Considera que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente motivada tal actuación administrativa		14				x	
Considera que debe de haber una motivación del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnatorios		15				x	
Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	Considera usted que son proporcionales cada acto administrativo emitido por la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo	16				x
		Cree que la proporcionalidad de los actos respeta el debido proceso	17				x
	Cumplimiento del plazo	Considera usted que se respeta el cumplimiento de los plazos en la resolución de los recursos impugnatorios	18				x
		Considera usted se respeta el debido proceso en los procesos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo	19				x
	Valorización de pruebas	Cree que existe una correcta valoración de pruebas en el procedimiento administrativo	20				x
		Considera usted que la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo respeta el principio de legalidad y contradicción en la valoración de pruebas	21				x

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable plazos en la resolución de recursos impugnativos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Plazos en la resolución de recursos impugnativos	Espacio y tiempo que se realiza una determinada actuación administrativa, donde se lleva a tiempo la posibilidad de efectuar actos procesales dentro de un tiempo cierto (Cartaya, 2021).	La variable Plazos en la resolución de recursos impugnativos será medida por las dimensiones, Razonabilidad, agilidad procesal y debido proceso	Razonabilidad	Integración del administrado mpo de duración de los trámites	1, 2,	Encuesta - Cuestionario	Escala de Likert
				Presunción de licitud	3, 4		
				Respeto de los actos	5, 6, 7		
			Agilidad procesal	Participación de las pruebas	8, 9		
				Nivel de aceptación de los costos que incurre	10, 11, 12		
				Motivación del expediente	13, 14, 15		
			Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	16, 17		
				Cumplimiento del plazo	18, 19		
				Valorización de pruebas	20, 21		

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Razonabilidad	Integración del administrado	Integración del administrado	Considera usted que es razonable la integración del administrado en el proceso administrativo	X		X		X		X		
			Crea usted que los plazos en la resolución de recursos impugnatorios son razonables	X		X		X		X		
				Considera que el plazo en la resolución de recursos impugnatorios es lícito	X		X		X		X	
	Presunción de licitud	Cree usted que se debe presumir la licitud de los documentos que presenta el administrado	Considera usted que se debe respetar cada acto administrativo	X		X		X		X		
			Considera que la es razonable simplificar los actos administrativos	X		X		X		X		
	Respeto de los actos	Cree usted que se respeta los actos administrativos en oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo	Considera usted que existe agilidad procesal en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo	X		X		X		X		
			Considera usted que la participación de las pruebas en la resolución de recursos impugnatorios es legal	X		X		X		X		
			Nivel de aceptación de los costos que incurre	Considera usted que es necesario la argumentación de cada acto administrativo en la resolución de recursos impugnatorios	X		X		X		X	
	Motivación del expediente	Cree usted que la agilidad procesal trae consigo la simplificación administrativa	Considera usted que es un requisito indispensable la argumentación de cada acto administrativo	X		X		X		X		
			Considera que se debe de respetar el principio de motivación en las resoluciones administrativas	X		X		X		X		
			Considera que para simplificar un procedimiento debe de estar debidamente motivada tal actuación administrativa	X		X		X		X		
	Debido proceso	Proporcionalidad de los actos	Considera que debe de haber una motivación del expediente administrativo en la resolución de los recursos impugnatorios	X		X		X		X		
Considera usted que son proporcionales cada acto administrativo emitido por la oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo			X		X		X		X			

		Cree que la proporcionalidad de los actos respeta el debido proceso	X	X	X	X		
Cumplimiento del plazo		Considera usted que se respeta el cumplimiento de los plazos en la resolución de los recursos impugnatorios	X	X	X	X		
		Considera usted se respeta el debido proceso en los procesos en la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo	X	X	X	X		
Valorización de pruebas		Cree que existe una correcta valoración de pruebas en el procedimiento administrativo	X	X	X	X		
		Considera usted que la oficina ejecutiva de asesoría jurídica de Chiclayo respeta el principio de legalidad y contradicción en la valoración de pruebas	X	X	X	X		



Mgtr. José Manuel García Miñquillo

Maestro en Gestión Pública

Matrícula del Colegio de Profesores del Perú N° 1617432786

DNI n°17432786

Correo personal: jmgminquillo@gmail.com

N° de celular : 936370190

EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

14.3 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa para mejorar los plazos en la resolución de recursos impugnativos en una oficina ejecutiva de asesoría jurídica – Chiclayo

15 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre plazos en la resolución de recursos impugnativos

16 AUTORA:

Geraldine Milagros Tenorio Holguín

17 DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Mgtr. José Manuel García Minguillo

Maestro en Gestión Pública

Matricula del Colegio de Profesores del Perú N° 1617432786

DNI n°17432786

Correo personal: jmgminquillo@gmail.com

N° de celular : 936370190



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GARCIA MINGUILLO
Nombres	JOSE MANUEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17432786

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	22/11/16
Resolución/Acta	0061-2016-JCV
Diploma	UCV42845
Fecha Matrícula	03/09/2012
Fecha Egreso	30/04/2014

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000868614

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

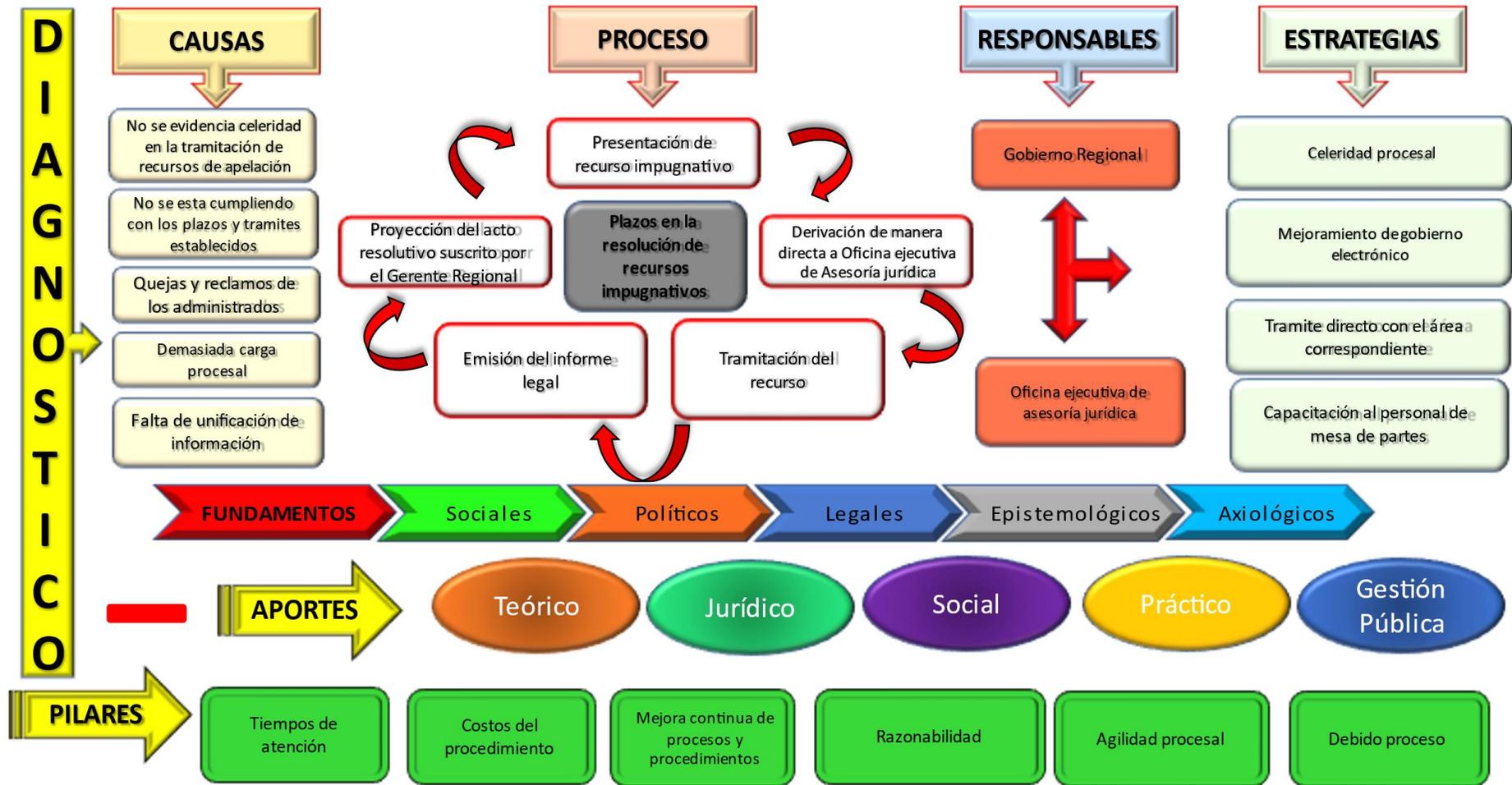
Fecha: 17/08/2022 09:49:13-0500

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

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

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

Propuesta



Base de datos

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

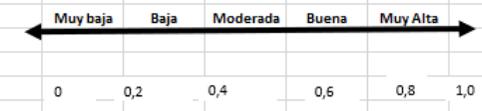
INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																					Sumas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	36
2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	31
3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	1	4	5	4	4	37	
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	2	1	4	5	4	5	33
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	5	5	4	5	33
6	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	1	5	5	5	5	30
7	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	1	2	4	4	4	4	36
8	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	1	4	5	5	4	36
9	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	1	2	4	5	5	5	33
10	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	1	5	4	4	4	33
11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	1	5	5	4	4	37
12	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	1	1	4	5	4	4	35
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	4	34
14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	1	4	5	5	5	35
15	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	2	4	5	5	5	31
16	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	2	5	5	5	5	33
17	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	2	1	5	5	5	5	33
18	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	2	1	4	4	5	4	34
19	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	4	5	4	5	38
20	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	1	1	4	4	5	5	36
21	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	5	4	4	33
22	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	1	1	4	5	4	4	30
23	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	4	5	5	4	32
24	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	1	1	4	5	5	4	30
25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	1	4	5	5	4	32
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	35
27	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	1	4	5	5	5	32
28	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	5	5	5	32
29	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	4	5	4	5	38
30	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	4	4	5	5	31
31	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	1	1	4	5	5	5	38
32	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	1	1	4	5	4	4	37
33	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	1	5	5	5	4	31
34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	34
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	1	1	5	5	5	5	32
36	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5	4	5	32
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	1	5	5	4	5	33
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	5	5	36
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	4	5	4	5	32
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	1	1	4	4	4	4	38
Varianzas	0,234	0,248	0,244	0,284	0,319	0,098	0,343	0,21	0,219	0,25	0,234	0,219	0,29	0,174	0,234	0,219	0,144	0,228	0,188	0,244	0,244	

Σ (Símbolo de sumatoria)
 α Alfa= 0,556508
 k (Números de items)= 21
 V_i (Varianza de cada items)= 4.81625
 V_t (Varianza Total)= 10.2475

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

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH



Dentro de márgenes....cálculo de la muestra

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																					Sumas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	1	1	4	4	5	1	1	2	5	5	4	5	5	5	4	1	1	1	2	5	67
2	5	1	1	4	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	1	1	1	2	4	64
3	4	1	1	5	5	4	1	1	1	5	5	4	3	4	4	4	1	1	1	1	4	60
4	5	1	2	5	4	5	1	1	1	5	4	5	4	5	4	5	1	1	1	1	4	65
5	4	1	1	5	5	4	1	1	1	5	5	4	5	4	4	5	2	1	1	1	5	65
6	5	1	2	5	5	4	1	1	1	5	4	4	4	5	5	4	1	1	2	2	4	66
7	4	1	1	4	5	5	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	1	5	66
8	5	1	1	5	4	5	1	1	1	5	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1	5	64
9	5	1	1	4	4	4	1	2	1	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	1	4	63
10	5	1	1	5	4	5	1	1	1	5	4	4	5	4	5	4	1	2	1	1	5	65
11	4	1	1	5	5	5	1	1	1	4	5	4	5	4	5	5	1	1	1	1	4	64
12	5	1	1	5	5	4	1	1	1	5	5	5	4	5	4	5	1	2	1	1	5	67
13	4	1	1	4	4	5	1	1	1	5	5	4	4	5	4	5	1	1	1	1	5	63
14	5	1	1	5	4	5	1	1	2	4	5	4	5	5	5	4	1	1	1	2	4	66
15	4	1	1	5	4	4	1	1	1	5	5	4	5	5	4	5	1	1	1	1	5	64
16	5	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	4	5	5	5	1	2	1	2	5	69
17	4	1	1	4	5	5	1	1	1	5	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	5	63
18	4	1	1	4	4	4	1	1	1	5	5	5	4	4	5	5	1	1	2	1	4	63
19	4	1	1	5	4	5	2	1	1	5	5	4	5	4	5	5	1	1	1	1	5	66
20	5	1	1	5	5	5	1	1	1	4	5	4	5	4	5	5	2	2	1	1	4	67
21	4	1	1	1	4	4	1	1	2	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	4	61
22	4	1	1	5	4	5	1	1	1	5	5	4	4	5	5	4	1	1	2	1	4	64
23	4	2	1	5	5	4	1	1	1	4	5	5	4	4	4	5	2	1	1	1	5	65
24	4	1	1	5	4	5	1	1	1	4	5	5	4	5	5	4	1	1	2	1	5	65
25	4	1	1	5	4	4	2	1	1	5	4	4	5	4	5	4	1	1	1	4	4	65
26	4	1	2	5	5	5	1	1	1	5	4	4	4	5	4	5	1	1	1	4	4	67
27	4	1	1	5	5	4	1	2	1	4	4	5	4	5	5	4	1	1	1	4	4	66
28	4	2	1	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	4	4	70
29	4	1	1	5	4	5	1	1	1	4	4	5	4	4	4	4	1	1	1	4	4	63
30	4	1	2	5	5	5	1	1	1	5	5	4	5	5	4	5	1	1	2	4	4	70
31	4	1	1	5	4	5	1	1	1	5	4	4	4	5	4	5	1	1	1	4	4	65
32	4	1	1	5	4	5	2	1	1	4	4	5	4	5	4	4	1	1	1	4	4	65
33	4	1	1	5	4	5	1	1	1	5	4	4	4	5	4	5	2	1	2	4	4	67
34	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
35	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
36	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
37	4	4	4	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
38	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
39	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
40	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
Varianzas	0.199	1.294	1.284	0.439	0.234	0.21	0.09	1.294	1.284	0.199	0.25	0.234	0.278	0.243	0.219	0.243	1.284	1.278	1.269	1.369	0.219	

Σ (Símbolo de sumatoria)
 α Alfa= **0.7747023**
 k (Números de items)= **21**
 Vi (Varianza de cada items)= 14.09
 Vt (Varianza Total)= 53.74

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH



Cálculo del tamaño de la muestra del proyecto de investigación

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{d^2(N - 1) + Z^2 S^2}$$

n: Tamaño mínimo de muestra

N: Total de población (552508)

Z: Nivel de confianza para 95%= 1.96 para 99%=2.58, emplearemos distribución normal al 95% de confianza = 0.05

s: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de ser desconocerse s=0.5, que hace mayor el tamaño muestral

q: Completa p hasta 1 si p=70%, q=30%

d: error que se prevé cometer si es del 10%= 0.1

$$n = \frac{(552508) \times (1.96) \times (1.96) \times (0.5) \times (0.5)}{(552508-1) \times (0.1) \times (0.1) + (1.96) \times (1.96) \times (0.5) \times (0.5)} = 96.02$$

El resultado obtenido de reemplazar los datos a la ecuación salió n=96.02, por lo que el tamaño de la muestra del presente proyecto de investigación es de 96 habitantes de una municipalidad de Lambayeque.

Anexo: Diseño de la Investigación:

El presente proyecto de investigación presenta un diseño no experimental, transversal, descriptivo simple

M → O

Donde:

M: Muestra u objeto en que se realizara el estudio

O: Observación de la muestra